LES SERVICES AUTOUR DES PARCS MICROS EN FRANCE

INPUT

Digitized by the Internet Archive
in 2015

https://archive.org/details/lesservicesautou00unse

DECEMBRE 1992

LES SERVICES AUTOUR DES PARCS MICROS EN FRANCE

INPUT LIBRARY

INPUT®

24, avenue du Recteur Poincaré, 75016 Paris 46 47 65 65

Etude réalisée par
INPUT
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris, France

Publiée par
INPUT
1280 Villa Street
Mountain View, CA 94041-1194

Les Services Autour Des Parcs Micros En France

Copyright 1992 d'INPUT. Tous droits réservés.
Imprimé aux USA.
Toute adaptation, reproduction, diffusion même partielle des informations contenues dans cette étude ainsi que leur stockage dans des bases de données est formellement interdite, sauf accord de l'éditeur.

Les informations contenues dans ce rapport sont la propriété d'INPUT.
Le Client convient de conserver confidentielle ces informations et de s'assurer qu'elles ne seront utilisées que par les employés du Client, à l'intérieur de l'Enterprise du Client et ne seront en aucun cas communiquées à aucune autre organisation et/ou individu, y compris la Maison-mère, les agences ou filiales, sans le consentement écrit d'INPUT.
Le Client accepte de contrôler l'accés aux informations fournies pour empêcher toute divulgation non autorisée constituant une infraction au présent accord.

INPUT apporte tout le soin possible à la préparation des informations fournies dans le cadre du présent accord et estime que les informations présentées sont correctes. Cependant, INPUT ne peut être tenue pour responsable d'aucune perte ou frais qui pourraient résulter d'une omission ou d'une inexactitude dans les informations fournies.

Table des Matières

I INTRODUCTION 1

A. Objectifs 1
B. Méthodologie 2
C. Structure du rapport 6
D. Autres études INPUT 6

II RESUME 7

A. Une grande variété d' acteurs sur le marché 7
B. Une offre parcellaire 9
C. Croissance 92-97 de 30% par an pour le "FM micro" 9
D. Maîtrise du phénomène micro dans les grands comptes 10
E. Un marché en phase de structuration 16
F. Recommandations 17

III LE MARCHE ET SES CARACTERISTIQUES 19

A. Typologie des offreurs 19
- Les sociétés de services 19
- Les sociétés de maintenance indépendantes 20
- Les éditeurs 20
- Les auditeurs 21
- Les distributeurs 21
- Les constructeurs 21
- Les sociétés "spécialisées" 21

B. Segmentation des prestations 22
- Support d' intégration 23
- Support connectivité et accès données 23
- Support logistique 23
- Support utilisateur 23

C. Evaluation du marché en France en 1992 28
1. Le "FM micro" 28
2. Les services micro 29

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

D. Perspectives 1997 31
1. Evolution du marché 31
2. Le Downsizing: un facteur prépondérant de la croissance 32

IV LES ATTITUDES DES GRANDES ENTREPRISES 35

A. "Etat des lieux" de la micro informatique 35
1. Physionomie des parcs et leur évolution 35
- Taille des parcs et taux d' équipement 35
- Marques les plus citées 40
- La connexion: un critère clé 41
2. Organisation autour de la micro 43
- Les structures en place 43
- Les responsabilités techniques et budgétaires 46
- Les rôles 47
3. Budget de la micro 49
- Coût d' un PC 50
- Croissance des budgets 51
- Organisation de la procédure d' acquisition 52
4. La micro dans la stratégie de 1' entreprise 53
- Existence d' un plan micro 53
- Implication dans le schéma directeur 53
- Attitudes des Directions Générales 54

B. Fonctionnement actuel autour de la micro 55
1. Principales préoccupations 55
2. Les causes 56
3. Les besoins prioritaires 56
4. La gestion de parc 57

C. Potentiel de sous-traitance 58
1. Pratiques actuelles 58
2. Perspectives à trois ans 63
- Principaux enjeux 63
- Besoins exprimés 64
- Attentes vis à vis de la sous-traitance 65
3. Appréciation vis à vis d' une "offre globale" 66

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

V LES PRINCIPAUX OFFREURS ET LEUR STRATEGIE 71

A. Positionnement sur le marché 71
B. Forces et faiblesses des intervenants 72
C. Partenariat 81
D. Profils d' acteurs 83
1. Alcatel TITN Answare 84
2. Apsylog 86
3. ARES LMC Informatique 88
4. C2S 90
5. CISI Télématique 92
6. Computer Associates 94
7. Corporate Software 96
8. Dataid Exploitation 98
9. Digital Equipment 100
10. EDS-GFI 102
11. GSI 104
12. Mayday 106
13. Novell 108
14. Partner' s Consulting 110
15. SAA 112
16. Skipper Finance Technologie 114
17. Sligos 116
18. Sorbus France 118
19. Staff and Line 120
20. Thomainfor-Spectral 122
21. XP Conseil 124

VI CONCLUSION 127

Recommandations pour les utilisateurs 127
Recommandations pour les fournisseurs 129

ANNEXES

A. Questionnaire Utilisateurs 133
B. Questionnaire Fournisseurs 141

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

I

INTRODUCTION

A
Objectifs

Durant ces dernières années, le "phénomène micro" a connu dans les entreprises un développement considérable, parfois anarchique, que l' on peut globalement attribuer aux potentialités de productivité des "cols blancs". Cette situation a généré de nombreux problèmes d' intégration, de contrôle, de sécurité, de budgets..., pour lesquels les responsables cherchent des solutions en interne ou à l' extérieur de leur entreprise.

Face à ces enjeux, les fournisseurs ont développé une palette de services, chacun sur son créneau, tentant d' apporter sa réponse. Mais ces offres ne sont pas toujours en phase avec les besoins réels et les intérêts des utilisateurs.

La présente étude passe en revue les pratiques actuelles et les besoins futurs de grands comptes en matière d' intégration et de gestion de leurs parcs de micro-ordinateurs.
Elle identifie les différentes catégories de fournisseurs présents sur ce marché et analyse leur offre.
Cette recherche contient les réponses aux questions essentielles que se pose l' ensemble des acteurs aujourd' hui.

Pour les offreurs :

- Quelles sont les attentes des grands utilisateurs ?,
- Comment se structure le marché des services micros ?,
- Quels sont les acteurs présents, quelle est leur offre ?,
- Quelles sont les opportunités ?

Pour les grands utilisateurs :

- Comment s' organise la micro dans les entreprises ?,
- Quels modèles de solutions émergent ?,
- Comment les fournisseurs de services peuvent intervenir ?,

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- Quelle est l' offre de services aujourd' hui et demain ?.

B
Méthodologie

La collecte des informations, ayant servi de base à cette étude, a été réalisée à partir de diverses sources décrites ci-dessous :

Recherche documentaire générale

Celle-ci a été conduite dans le fonds documentaire d' INPUT qui rassemble des articles et des documents spécifiques aux marchés des services informatiques.
Ce fonds contient également l' ensemble des études publiées par INPUT aux Etats-Unis et en Europe. Pour les besoins de cette recherche, les études traitant du phénomène du Downsizing et de ses impacts dans les entreprises et auprès des fournisseurs ont été particulièrement sélectionnées. Les titres de ces études sont listés au paragraphe D de cette Introduction.

Analyse de la demande

L' analyse de la demande repose sur des interviews de grandes sociétés faisant partie des cent premiers groupes privés ainsi que des administrations françaises.
Un travail préliminaire important a été engagé, en vue de sélectionner les entreprises à interroger. En effet, il a été nécessaire d' identifier des sociétés qui soient dotées de parcs de micro-ordinateurs suffisamment conséquents et qui soient concernées par la problématique soulevée par cette étude.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

La typologie des entreprises contactées est la suivante :

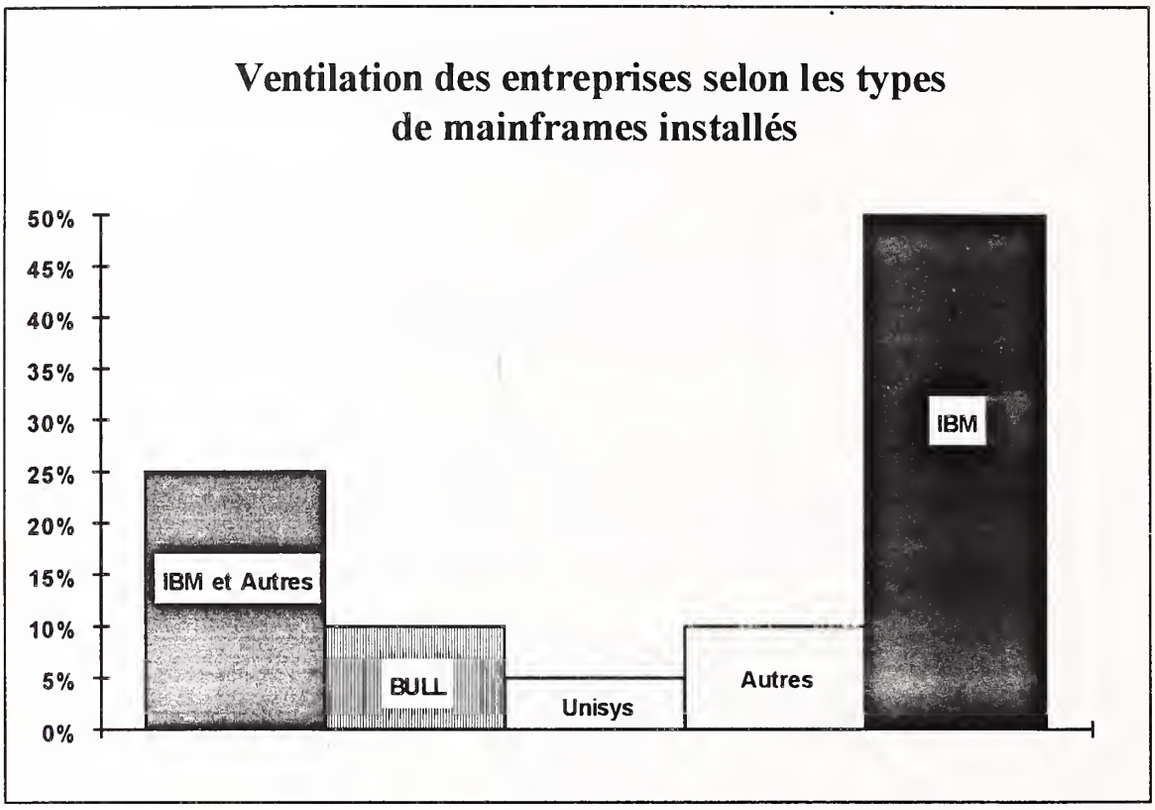
Structure de l' échantillon par taille et par secteur d' activité

Effectif (Nbre de personnes) Secteur d' activité	< 5000	5000 à 10000	10000 à 50000	> 50000	Total
Finance	2	-	1	-	3
Industrie	1	2	2	2	7
Distribution/Services	1	1	2	-	4
Transports	-	-	2	1	3
Administration	1	1	-	1	3
Total	5	4	7	4	20

Pour les besoins de cette étude, le champ de la recherche s' est limité à l' informatique de gestion seule et en conséquence, les stations de travail scientifiques et techniques ne sont pas incluses.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

En ce qui concerne la grande informatique présente dans les entreprises interrogées, elle se répartit de la façon suivante :



Les pratiques des grandes entreprises et leurs attentes en matière de "services micro" ont été appréhendées à partir d' entretiens approfondis en face à face auprès de responsables dans ces "grands comptes".

Des interviews d' une durée d' une heure trente à deux heures ont été conduites sur la base d' un guide d' entretien qui est en Annexe A de ce rapport.

Ce guide interroge sur :
- L' organisation mise en place autour de la micro,
- les préoccupations actuelles et les besoins futurs,
- Les perspectives de recours à la sous-traitance.

Les responsables interviewés se répartissent en trois grandes catégories :

Directeurs Informatiques	3	15%
Responsables Structure Micro Groupe	12	60%
Responsables Architecture/Stratégie	5	25%

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Analyse de l' offre

Sur ce marché en cours de formation, les fournisseurs ont des profils multiples, témoignage de leur métier ou activité d' origine.
Ils investiguent le marché des "services micro" soit en raison d' opportunités rencontrées en prospectant leur clientèle traditionnelle, soit avec une démarche stratégique plus ou moins structurée.

La typologie des offreurs sur le marché est la suivante :
- Sociétés de services,
- Sociétés de maintenance indépendantes,
- Editeurs "généralistes" ou spécialisés,
- Auditeurs,
- Distributeurs,
- Constructeurs,
- Autres spécialistes : réseaux, connectique, hotline, ...

La collecte des informations auprès des fournisseurs s' est faite à partir d' un questionnaire portant sur :
- L' importance de leur offre,
- Les caractéristiques des prestations,
- Les cibles de marchés visées et leur positionnement,
- Les futurs développements.

Le questionnaire, qui a servi de guide d' entretien pour les interviews d' offreurs, se trouve en Annexe B.

Comme pour les utilisateurs, il a été nécessaire pour mener à bien l' analyse de l' offre, d' identifier les fournisseurs les plus significatifs sur ce marché très fragmenté.
Ainsi, la collecte des informations a reposé sur une majorité d' interviews en face à face ainsi que sur des envois de questionnaires par courrier, afin de valider dans les sociétés de moindre importance l' existence d' une offre ou pas.
Au total, cette étude contient 21 profils de sociétés qui ne représentent cependant pas l' exhaustivité des acteurs présents sur ce marché.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

C
Structure du rapport

Le rapport est structuré en six chapitres principaux :

- Le chapitre II est un résumé pour une lecture rapide des principales conclusions de cette étude,
- Le chapitre III détermine les contours du marché des services micro, ses principales caractéristiques en 1992 et en projette ses développements,
  dans le contexte d' une accélération du phénomène de Downsizing,
- Le chapitre IV analyse les pratiques actuelles des grandes entreprises pour maîtriser leurs parcs micros et les attentes futures qui donneront lieu à la sous-traitance,
- Le chapitre V concerne les fournisseurs et leur positionnement sur le marché. Il contient les profils de 21 sociétés décrivant leurs prestations en matière de services micro,
- Le chapitre VI conclut en présentant des recommandations aux utilisateurs et aux offreurs.

D
Autres études INPUT

INPUT, dont la vocation est l' étude des marchés des logiciels et services, analyse depuis déjà deux ans le phénomène du downsizing et ses impacts, ses enjeux ..., tant pour les utilisateurs que pour les fournisseurs.

Parmi les titres publiés figurent :

- Impact of Downsizing on I.T Vendors,
- Systems Integration Opportunities in Downsizing,
- Desktop Services on Customer Services Organisations,
- Putting Downsizing in Perspective,
- Case Studies in Downsizing,
- Data Quality & Security in Downsized Environment,
- Systems Architecture for Downsizing,
- Methologies for Information Technology Downsizing.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

II

RESUME

A

Une grande variété d' acteurs sur le marché des services micros

Sur le marché des services micro, il existe une très grande hétérogénéité des offreurs tant sur le plan des catégories de sociétés que des services proposés. En fait, les fournisseurs présents sont d' origine et de secteur très variés.
A peu près tous les intervenants habituels des métiers de l' informatique s' y retrouvent. Confrontés à un marché en récession et à la nécessité de prospecter de nouveaux créneaux porteurs, ces acteurs traditionnels s' orientent vers la micro-informatique et essayent de formaliser une offre. D' autres sociétés plus jeunes ont aussi sélectionné le marché des services micro comme l' une de leurs cibles prioritaires.

- Les sociétés de services, qui interviennent généralement au niveau des Directions Informatiques, ont souvent peu d' expérience en matière de micros. Cependant, elles ressentent le besoin de se positionner autour de l' intégration des PC et des réseaux dans le système d' information de leurs clients. Certaines grandes SSII ont bâti, par le biais d' acquisition de sociétés ou par rapprochement de départements internes, des entités dédiées à la micro.
Enfin, d' autres, spécialisées dans le domaine du facilities management grand système, tendent de plus en plus vers une offre globale incluant la micro-informatique.

- Les sociétés de maintenance indépendantes (SMI) ont été contraintes de se restructurer par étapes successives depuis la deuxième moitié des années 80. Confrontées à l' affaiblissement de leur marché, elles ont procédé à des regroupements afin de dépasser une taille critique et elles se diversifient en proposant des services complémentaires autour de la maintenance tels que l'installation, la hotline et les réseaux.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- Les éditeurs sont des sociétés qui, entre autres, développent et/ou distribuent des logiciels de gestion de parcs micros.
Deux catégories d' éditeurs sont identifiées :
  - Les éditeurs "généralistes" ont une large palette de logiciels destinés à faciliter l' exploitation des ordinateurs ou la gestion des moyens de l' entreprise. Ils ont diversifié leur catalogue par la prise en compte de certaines spécificités liées à l' intégration des micros dans le système d' information.
  - Les éditeurs "spécialisés", quant à eux, se concentrent exclusivement sur la fourniture d' outils permettant la gestion des parcs de micro et de réseaux.

- Les auditeurs, délivrant du conseil en intégration et en gestion de parcs, sont le plus souvent des cabinets de petite taille qui réalisent des missions ponctuelles et de courte durée.

- Les distributeurs sont, eux aussi, des acteurs significatifs qui essaient d' évoluer vers des prestations complémentaires et tout particulièrement vers les services : conseil, assistance, formation, réseaux, ... afin de compenser l' érosion de leurs marges.

- Pour les constructeurs, ce sont les entités "service client" qui sont les moteurs des services autour des parcs micros. Celles-ci s' étoffent et se structurent en conséquence pour attaquer ce segment de marché. Elles doivent alors concilier les changements culturel et organisationnel issus d' activités autour de matériels d' origine différente.

- Enfin les sociétés "spécialisées", qui sont présentes sur des niches technologiques très spécifiques : réseau, hotline, connectique et câblage, ... , connaissent des taux de croissance très soutenus et savent tisser des liens avec les grands acteurs du marché.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

B
Une offre parcellaire

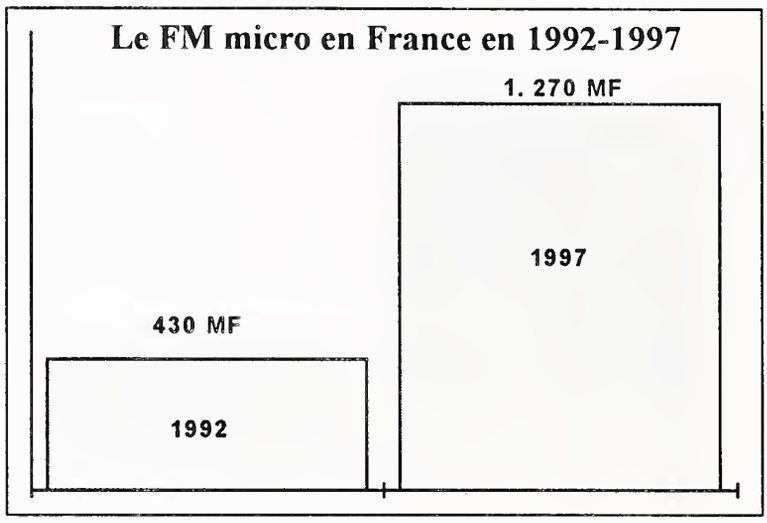
Sur ce marché des services micro, qui est en phase de maturation, les offres rencontrées sont particulièrement dispersées.
Aussi, une tentative de regroupement conduit à identifier quatre grandes catégories correspondant à des niveaux de support différents.
- Le support d' intégration regroupe les prestations classiques des services informatiques (conseil, audit, architecture, développement) mais elles sont orientées vers les micros et les réseaux et leur intégration au sein du système d'information de l' entreprise.
- Le support connectivité et accès données correspond à des interventions plus techniques qui visent à mettre en oeuvre progressivement des architectures réparties de données. Elles portent sur des problèmes de cablâge, de sécurité d' accès, d' administration de réseaux, d' échanges de données, de télé-distribution, ...
- Le support logistique couvre l' ensemble des prestations relatives à l' exploitation, à la gestion et à l' administration des parcs de micros (installation, financement, maintenance).
- Le support utilisateur comprend les services traditionnels, tels que la formation et l' assistance (hotline).

C
Croissance de 30% par an pour le "FM micro" entre 1992 et 1997

Dans les années à venir, les marchés des services micro connaîtront une progression significative. L' une des prestations "vedettes" à savoir le "FM micro", qui représente aujourd' hui un potentiel de 430 millions de francs, atteindra en 1997, 1. 270 MF, soit une croissance moyenne de 30% par an.

Deux grandes catégories de fournisseurs sont à même d' offrir ce type de prestations qui suppose un contrat de longue durée avec engagement de résultats :
- D' une part, les constructeurs et les sociétés de maintenance indépendantes proposent une offre en support logistique qui combine à la fois maintenance, installation et administration de parcs et de réseaux.
- D' autre part, les sociétés de services et les distributeurs maîtrisent davantage les aspects applicatifs, les réseaux et le support aux utilisateurs. Ils offrent eux aussi la possibilité d' une prise en charge partielle ou globale des parcs même s' ils sous-traitent généralement la maintenance.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite



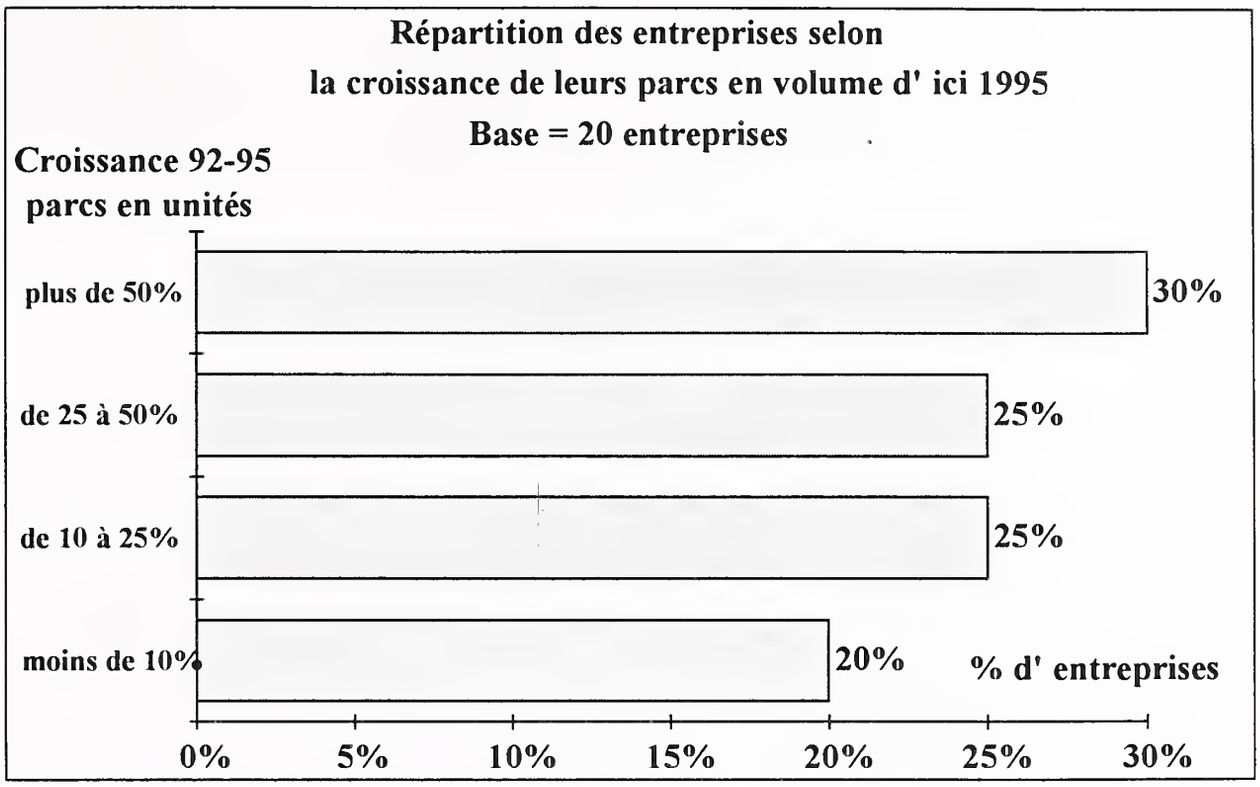
D
La maîtrise du "phénomène micro" dans les grands comptes

D.1 Fortes augmentations attendues des parcs micro et du taux de connexion

Les entreprises interrogées dans le cadre de l' étude ont des parcs importants à très importants, allant de 300 à 17 000 micros. Un tiers des sociétés, parmi lesquelles des entreprises publiques et de grosses industries ont un parc installé supérieur à 2 500 machines. Près de 50% d' entre elles ont un parc compris entre 1 000 et 2 500 machines.

Ces entreprises n' ont pas toutes atteint le taux d' un micro pour deux personnes, taux qui semble représenter aujourd' hui un palier dans l' équipement des "cols blancs". Celles qui ont un taux de pénétration d' un micro pour 3 ou 4 personnes annoncent des croissances en volume de leurs parcs installés très soutenues.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

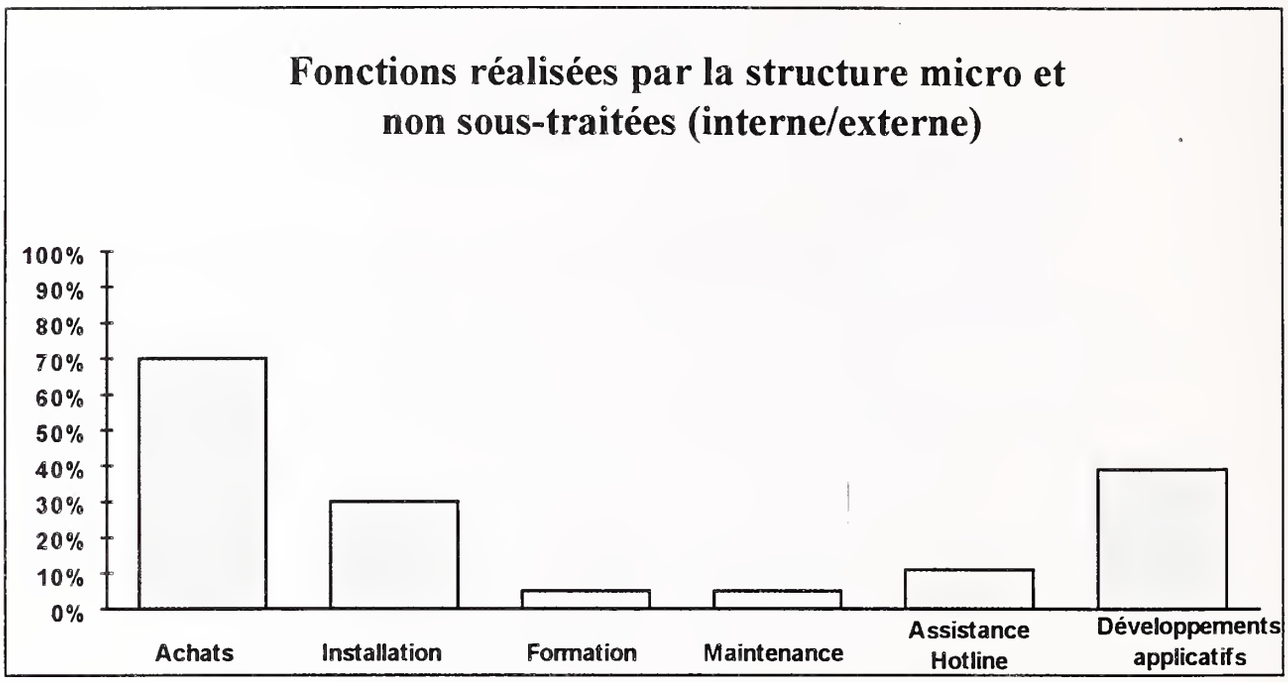


Le taux de connexion est un critère clé car il est significatif d' une plus ou moins grande maîtrise de la micro-informatique et des problèmes qui lui sont associés.
Si, aujourd' hui, le souci "numéro un" de la majorité des entreprises concerne l' administration de leurs parcs micros, dans les années à venir, ce problème sera résolu. Avec la montée progressive du nombre de PC connectés en réseau, (le taux de connexion passera de 25% en moyenne en 1992, à 90% en 1995) les difficultés engendrées par la gestion de PC dispersés s' atténueront.
D' autres problèmes apparaîtront, tels que la gestion et l' administration des réseaux et dans le court/long terme, ceux liés à la mise en place d' environnements client/serveur.

D.2 Une structure micro présente et active

Presque toutes les entreprises disposent d' une structure dédiée qui, dans la quasi totalité des cas, dépend de la Direction Informatique et qui compte entre 3 et 30 personnes. Ces structures, fortement impliquées dans les achats sont moyennement concernées par l' installation et les développements applicatifs ainsi que par la formation, la maintenance et l' assistance qu' elles sous-traitent généralement.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite



Compte tenue de la fréquente affiliation des structures micro à l' informatique, la responsabilité technique n' échappe pas aux informaticiens, mais par contre la responsabilité budgétaire revient dans 30% des cas aux utilisateurs.

Responsabilité technique	
- Structure micro	50%
- Direction informatique	40%
- Autres	10%
	100%
Responsabilité budgétaire	
- Structure micro	25%
- Direction informatique	45%
- Services utilisateurs	30%
	100

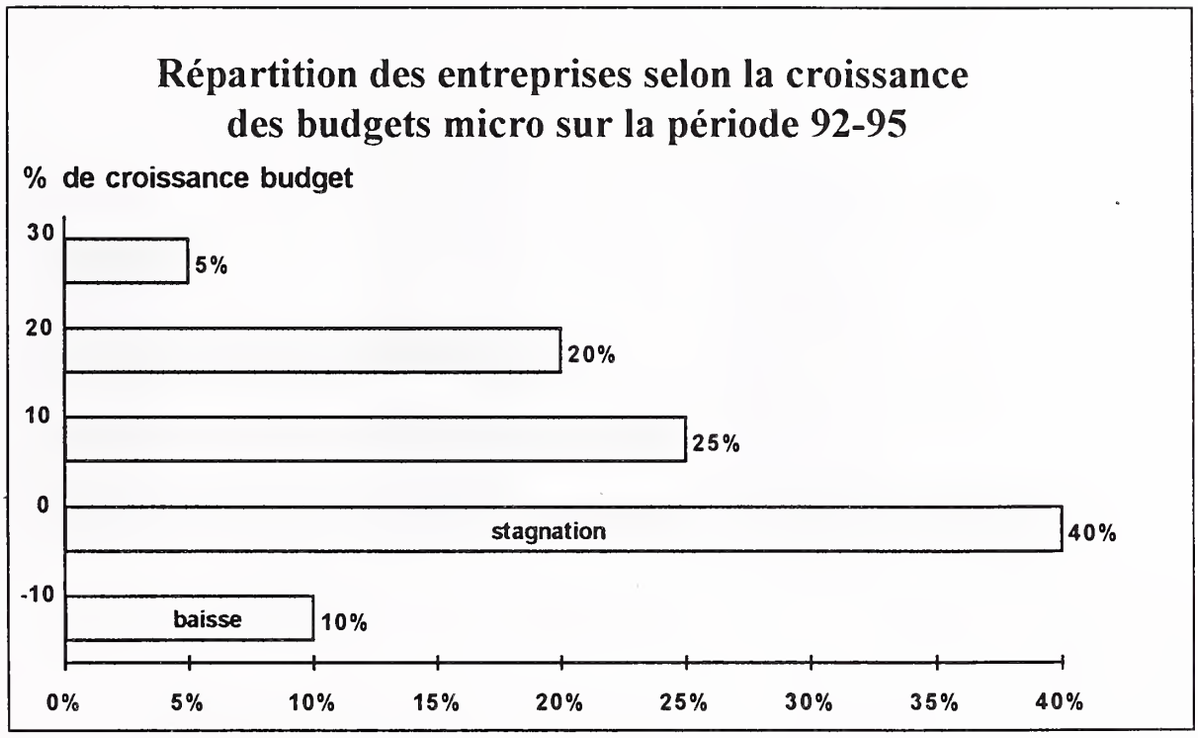
D.3 Faible visibilité des coûts et budgets en baisse

A l' évidence, peu de sociétés ont une idée très précise de ce que coûte réellement la micro. La plupart des entreprises savent chiffrer leurs investissements matériel et logiciel, mais les coûts de personnel sont noyés dans ceux d' entités constituées comme l' informatique.

Quant aux coûts de maintenance informatique, dans plus d' un cas sur deux, l' entreprise ne semble pas pouvoir les chiffrer à cause d ' une relative dispersion des contractants (certains services ayant passé contrat directement).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les coûts de formation sont quant à eux directement pris en charge dans la majorité des cas par les ressources humaines.
D' ici 1995, seul un quart des entreprises interrogées espère une croissance de leur budget comprise entre10% et 30%.



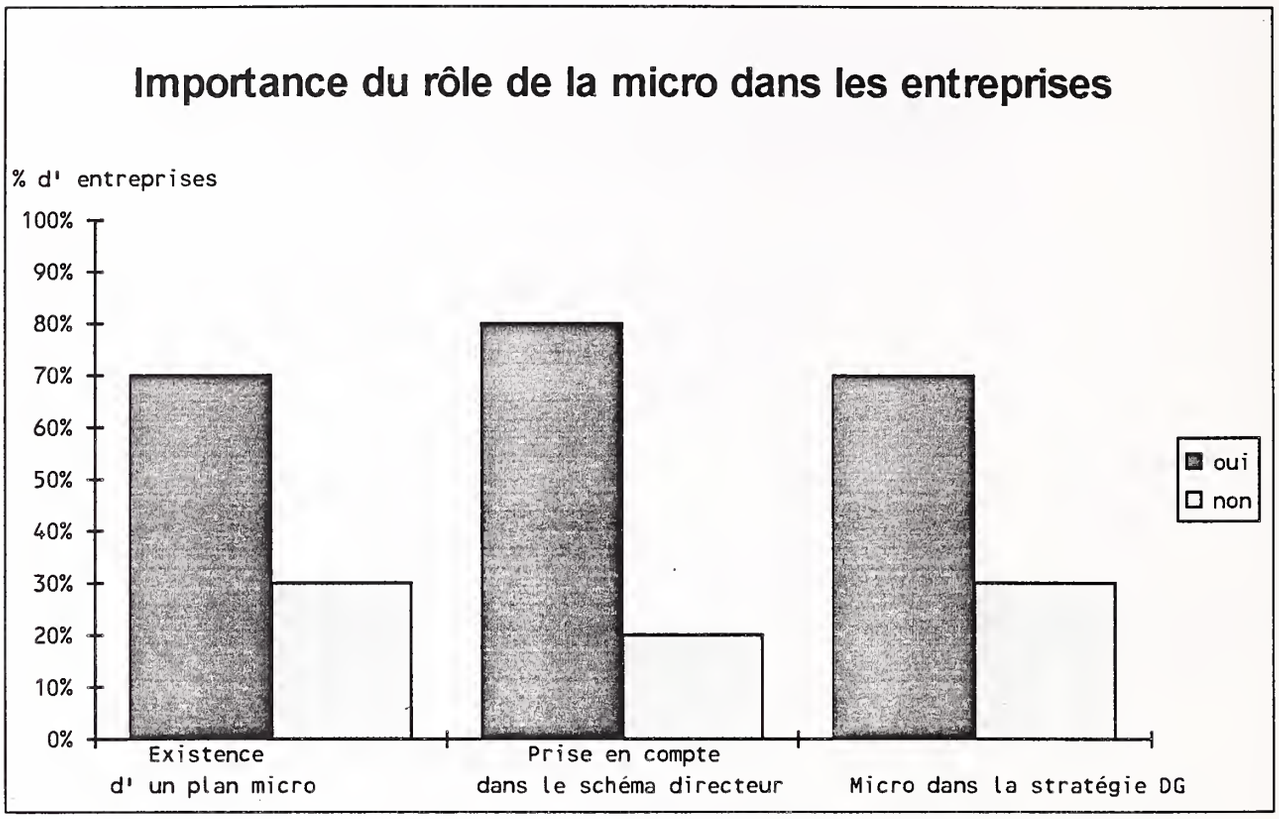
Une inadéquation entre les espoirs de croissance en volume et les moyens financiers associés ressort de cette analyse et l' on peut se demander comment la croissance de parcs et des services associés va être financée.

D.4 Renforcement du rôle de la micro dans la stratégie de l' entreprise

La plupart des entreprises disposent depuis plusieurs années d' un plan micro à court ou moyen terme permettant de déployer la micro-informatique des utilisateurs (bureautique).

Dans la majorité des cas, l' apparition de celle-ci au sein du schéma directeur du système d' information est beaucoup plus récente et date de la prise en compte par la Direction Informatique de la micro et des réseaux comme outils de développement et de supports d' applications, traditionnellement voués à la grande informatique ou à la mini (phénomène du downsizing).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite



D.5 L' administration de parcs : préoccupation n° 1 en 1992

Les préoccupations actuelles découlent en grande partie de l' histoire des entreprises en matière de micro. Elles tournent autour de trois grands axes :

- la méconnaissance du parc qui interdit toute décision stratégique d' évolution et donc toute maîtrise des coûts,
- le manque de maturité et de discipline qui découle de plusieurs années d' indépendance forcée des utilisateurs livrés à eux-mêmes sans possibilité d' assistance et de formation de bon niveau,
- le problème de licité des logiciels découlant de duplications "sauvages" et imposant une régularisation rapide de la situation vis à vis des éditeurs.

En outre, les autres grands sujets de préoccupations sont liés à la maîtrise technique des équipements en place :

- la fréquence rapide des changements de version des logiciels pose un problème pratique de mise à jour des configurations installées, de formation des utilisateurs et de vérification de bon fonctionnement,

- la mise en oeuvre des réseaux locaux dans un contexte d' hétérogénéité et dans le cadre d' architecture client-serveur est un souci important.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

D.6. Deux pôles pour la sous-traitance : le "client/serveur" et les réseaux

D' ici trois ans, les enjeux pour les sociétés porteront principalement sur l' insertion de la micro informatique et des réseaux, non plus comme supports limités à la bureautique mais comme outils de développement de la communication et de la productivité au sein de l' entreprise.
Pour les assister dans leur démarche, les entreprises déclarent envisager des interventions extérieures et plus particulièrement par la mise à disposition de compétences client/serveur, réseaux et par l' acquisition d' outils (bases de données et messageries).

Principales attentes vis à vis de la sous-traitance d' ici 1995

- **Compétences techniques client/serveur et réseaux**
- **Outils client/serveur et messageries**
- **Administration/gestion de réseaux**
- **Contrats de maintenance mieux adaptés**
- **Aide à l' intégration**
- **Administration/gestion de parcs**
- **Logiciels : mise à jour, compatibilité, sécurité**

Les attentes principales en matière de sous-traitance démontrent un intérêt très mitigé pour une offre globale et forfaitaire, incluant du matériel, du support à l' utilisateur final et proposé comme un service à prix fixe annuel ou mensuel. Les sociétés interrogées, exceptées celles de l' industrie, ne semblent en effet, pas encore prêtes pour ce type de service étendu pour lequel elles commencent néanmoins à être sollicitées par certains offreurs : constructeurs, sociétés de services, de maintenance et distributeurs.

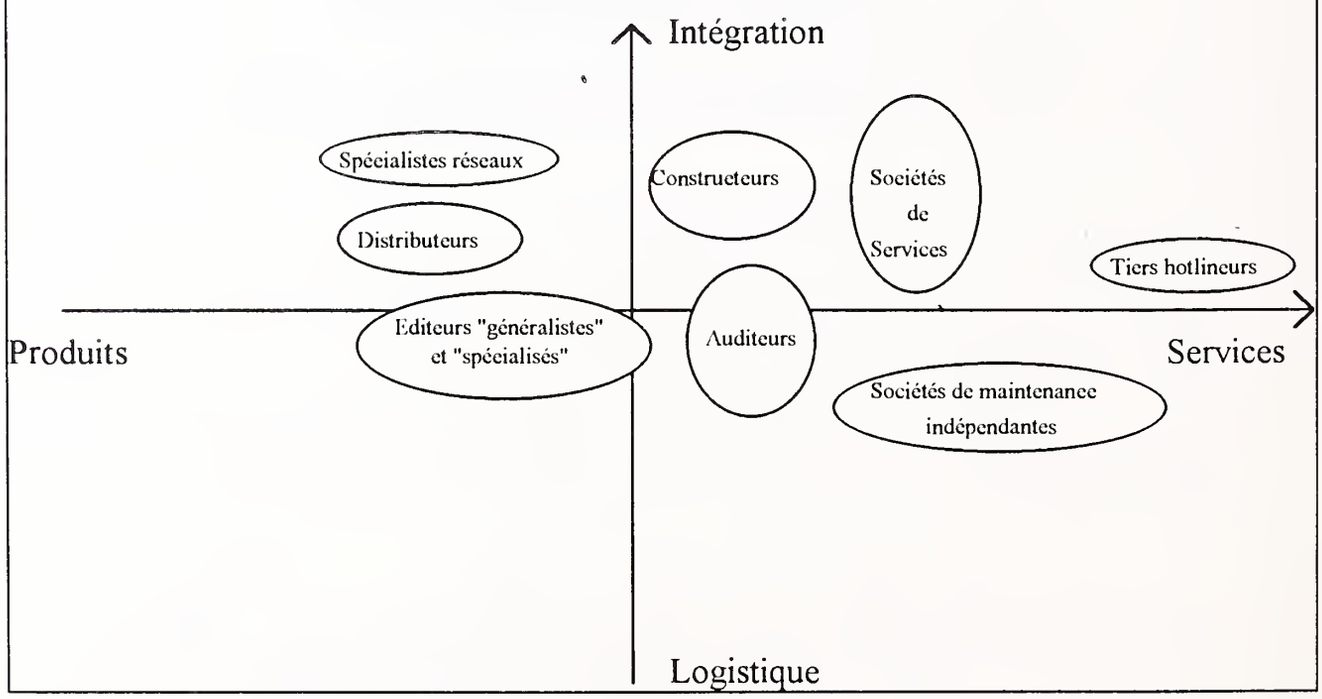
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

E

Un marché en phase de structuration

En réponse aux besoins des utilisateurs, toutes les catégories de fournisseurs, quelque soit leur origine ou leur métier traditionnel, visent à étendre leur activité sur le marché des services micro. Aussi, le schéma ci-dessous qui positionne en 1992 chaque type d' acteurs en fonction de la nature de leur offre (produits d' inventaire ou services) et le type d' intervention délivré aux entreprises (support logistique ou à l' intégration) risque-t-il de devenir plus complexe.
Il est en effet probable que les frontières délimitant l' offre de chaque catégorie d' acteurs soient moins nettes car, à terme, les champs d' intervention de chacun s' élargiront et empiétront sur ceux des autres.

Positionnement des catégories de fournisseurs sur le marché des services dédiés aux parcs micros



En effet, les fournisseurs opérant sur le marché des services micro ont déjà commencé à établir des partenariats en vue d' enrichir leur offre. Chaque acteur va pouvoir ainsi étendre ses prestations pour couvrir un ensemble plus complet allant du conseil jusqu' à l' assistance à l' utilisateur final.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

F
Recommandations

L' intégration et l' exploitation des parcs micros mobilisent bon nombre de responsables aujourd' hui dans les entreprises, tant chez les utilisateurs que chez les offreurs.
Cependant, le degré et la nature de la mobilisation des uns ne semblent pas être en phase avec l' implication des autres et il existe sur le marché, un décalage entre les utilisateurs et les fournisseurs.
Les premiers manifestent des besoins précis et progressifs, tandis que les seconds poussent vers une offre globale de type FM intégrant un maximum de prestations.
Face à cette relative inadéquation de l' offre et de la demande, il est nécessaire d' encourager de part et d' autre, les facteurs contribuant à un rapprochement.

- Chez les utilisateurs, la maîtrise du phénomène micro se traduit par des réponses variées des entreprises selon leur secteur d' activité, les caractéristiques de leur organisation et la physionomie de leurs parcs.

Les solutions mises en place laissent apparaître des recours évidents à des prestations externes, bien que l' attrait pour un service global soit encore relativement modéré. En matière de Facilities Management, les utilisateurs français ne semblent pas encore arrivés au stade des Anglo-Saxons et, en particulier à celui des entreprises américaines.
Dans un proche avenir, il n' est pas exclu que les utilisateurs ne reconsidèrent avec intérêt de telles offres de FM. La plupart des fournisseurs sont en train de les affiner, certains d' entre eux font déjà leurs preuves sur quelques sites.
Ces offres reposant sur de nouveaux modes "d' outsourcing", présentent des avantages plus importants pour les utilisateurs en termes financiers, organisationnels et humains.

- Les fournisseurs sont eux en bonne voie pour répondre aux attentes des utilisateurs. Cependant, il leur est nécessaire d' avoir une approche structurée au détriment de démarches empiriques et opportunistes.

- Aux sociétés de services, il est suggéré d' intégrer les services micro dans leur stratégie.
- Aux sociétés de maintenance indépendantes, il est conseillé de renforcer leur approche sélective des services micro (réseau, hotline, ...).
- Aux auditeurs s' ouvrent d' importants potentiels de conseils, s' ils ont la capacité d' élargir leur spectre d' intervention au système d' organisation de l' entreprise.
- Aux éditeurs, il est recommandé de préparer au plus vite l' offre de demain.
- Aux distributeurs, de cultiver leur rôle unique de "single source" conciliant indépendance et orientation solution.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- Enfin, aux constructeurs, le déploiement de beaucoup de créativité et de talents sera nécessaire pour faire sauter le verrou de la partialité.

Quels que soient les fournisseurs, ils doivent s' attacher à ne pas brûler les étapes dans le marketing et la commercialisation de leur offre.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

III

LE MARCHE ET SES CARACTERISTIQUES

A
Typologie des offreurs

Sur le marché des services micro, il existe une très grande hétérogénéité des offreurs tant sur le plan des catégories de sociétés que des services proposés. En fait, les fournisseurs présents sont d' origine et de secteur très variés.
A peu près tous les intervenants habituels des métiers de l' informatique s' y retrouvent. Confrontés à un marché en récession et à la nécessité de prospecter de nouveaux créneaux porteurs, tous les acteurs traditionnels s' orientant vers la micro-informatique essaient de formaliser une offre.
D' autres sociétés plus jeunes ont sélectionné le marché des services micro comme l' une de leurs cibles prioritaires.

• Les sociétés de services

Les SSII, qui interviennent traditionnellement au niveau des Directions Informatiques, ont souvent peu d' expérience en matière de micros. Cependant, elles ressentent le besoin de se positionner autour de l' intégration des PC et des réseaux dans le système d' information de leurs clients car lors de leurs missions, elles ont détecté et analysé ce type de préoccupations.
Certaines grandes SSII ont bâti, par le biais d' acquisition de sociétés ou par rapprochement de départements internes, des entités spécialisées en micro et elles comptent se diversifier autour de ce noyau.
Enfin, d' autres bien connues et spécialisées dans le domaine du facilities management grand système, tendent de plus en plus vers une offre globale incluant la micro-informatique.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

• Les sociétés de maintenance indépendantes (SMI)

Les sociétés de maintenance indépendantes ont été contraintes de se restructurer par étapes successives dans la deuxième moitié des années 80. Tout d' abord, elles ont été impactées par les constructeurs quand ceux-ci ont commencé à investir le marché de la maintenance "multi-marques" comme moyen de protection de leur base installée qui s' ouvrait petit à petit à la concurrence et aux plates-formes standards. Ensuite, les sociétés de maintenance indépendantes ont pris de plein fouet la baisse des investissements matériels des utilisateurs et de la maintenance associée.

Au niveau de la micro-informatique, elles ont aussi été confrontées à l' affaiblissement du marché de la maintenance dû aux améliorations de fiabilité du matériel et à la baisse de leur coût unitaire. Cela a rendu tout contrat onéreux voire d' une utilité discutable.
Cet état explique que de nombreuses entreprises utilisatrices s' orientent vers des formules d' intervention à la demande, au détriment de contrats de maintenance forfaitaires. Pour lutter contre cette évolution, les sociétés de maintenance indépendantes ont procédé à des regroupements afin de dépasser une taille critique et elles essaient de se diversifier en proposant des services complémentaires autour de la maintenance tels que l'installation, la hotline et les réseaux.

• Les éditeurs

Ce sont des sociétés qui, entre autres, développent et/ou distribuent des logiciels de gestion de parcs micros.

Deux catégories d' éditeurs sont identifiées :

- Les éditeurs "généralistes" ont une large palette de logiciels destinés à faciliter l' exploitation des ordinateurs ou la gestion des moyens de l' entreprise. Ils ont diversifié leur catalogue par la prise en compte de certaines spécificités liées à l' intégration des micros dans le système d' information de l' entreprise.
  A court terme, certains de ces éditeurs vont s' orienter vers des outils de gestion répondant aux besoins liés au downsizing, à l' architectureclient/serveur et à l' administration de réseaux.

- Les éditeurs "spécialisés", quant à eux, se concentrent exclusivement sur la fourniture d' outils permettant la gestion des parcs de micro et de réseaux : inventaire, assistance, sécurité, ...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les auditeurs

Certains cabinets de consultants et d' audit sont spécialisés dans le conseil en intégration et en gestion de parcs. Ce sont en général de petites entités, qui réalisent le plus souvent des missions ponctuelles et de courte durée. Les grands cabinets ne s' intéressent à la micro que lorsqu' il s' agit de schéma directeur, d' études techniques spécifiques : downsizing, revamping,.

. Les distributeurs

La profession des distributeurs micro-informatique est actuellement en pleine mutation. Face à l' effondrement de leur marge et à la concurrence de la vente directe, les distributeurs essaient d' évoluer vers des prestations complémentaires et tout particulièrement vers les services : conseil, assistance, formation, réseaux, ...

. Les constructeurs

Les constructeurs axent aujourd' hui leur offre sur les services, au point que l' un d' entre eux a même proclamé récemment dans la presse : "Nous ne vendons plus d'ordinateurs".
Chez les constructeurs, ce sont les entités "service client" qui sont les moteurs des services autour des parcs micros.; celles-ci s' étoffent et se structurent en conséquence pour attaquer ce segment de marché.
Ces nouvelles offres représentent un important changement culturel et organisationnel pour les constructeurs qui doivent prendre en compte des matériels d' origine différente.

. Les sociétés "spécialisées"

Ces sociétés sont présentes sur des niches technologiques très spécifiques : réseau, hotline, connectique et câblage, ...
Elles connaissent des taux de croissance très soutenus et savent tisser des liens avec les grands acteurs du marché.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

B
Segmentation des prestations

Sur ce marché des services micro, qui est en phase de maturation, les offres rencontrées sont particulièrement dispersées et parcellaires.
Aussi, une tentative de regroupement conduit à identifier quatre grandes catégories correspondant à des niveaux de support différents.

Ces catégories sont détaillées dans le tableau suivant.

Les prestations "services micro"

Types de services	Nature des prestations
SUPPORT D' INTEGRATION	. Conseil/Organisation/Choix technologiques . Conception d' architecture, développement, migration
SUPPORT CONNECTIVITE ET ACCES DONNEES	. Sécurité . Réseau
SUPPORT LOGISTIQUE	. Financement . Installation . Maintenance . Gestion de parcs
SUPPORT UTILISATEUR	. Hotline . Formation

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Support d' intégration :

Ce niveau regroupe les prestations classiques des services informatiques (conseil, audit, architecture, développement) mais elles sont orientées vers les micros et les réseaux et leur intégration au sein du système d'information de l' entreprise.

. Support connectivité et accès données :

Ces interventions plus techniques visent à mettre en oeuvre progressivement des architectures réparties de données. Elles portent sur des problèmes de cablâge, de sécurité d' accès, d' administration de réseaux, d' échanges de données, de télé-distribution, ...

. Support logistique :

Le support à la logistique constitue le noyau dur des services micros et couvre l' ensemble des prestations relatives à l' exploitation, à la gestion et à l' administration des parcs de micros (installation, financement, maintenance).

. Support utilisateur :

Il comprend les services traditionnels, tels que la formation et l' assistance qui se développe de plus en plus avec la mise en place de hotlines fréquemment orientées "solutions".

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Compte tenue d' une telle offre fragmentée, toutes les combinaisons de services sont donc possibles de la mono-prestation jusqu' à une offre globale type Facilities Management.
Aujourd' hui, le marché reste complexe et trois grands types de "packaging" pour les services micro semblent dominer :

- soit sous forme de prestations commercialisées séparement et sélectionnées parmi un portefeuille de services,

- soit une combinaison de services réunis pour répondre à des besoins précis, définis par le client à l' issue d' une courte phase de spécification avec ses fournisseurs,

- soit l' externalisation (outsourcing) de l' ensemble des besoins liés à la gestion avec un contrat de services qui comprend un descriptif précis et des critères de qualités assortis de facturation variable selon les performances (Facilities Management).

De l' analyse des types d' offreurs et des catégories de prestations, la matrice suivante a été élaborée. Elle illustre la dispersion de ce marché.

Qui fait quoi en services "Micro"

Nature des prestations	Offreurs					
	SSII	SMI	Edit.	Audit	Dist.	Const.
. Conseil/Choix	xxx	-	x	xxx	x	-
. Architecture, dévpt.	xxx	-	-	-	-	x
. Sécurité	xx	-	x	xx	-	x
. Réseau	xx	x	-	x	x	xx
. Financement	-	-	-	-	-	xx
. Installation	x	xxx	x	-	xxx	xxx
. Maintenance	x	xxx	-	-	xx	xxx
. Gestion de parcs	x	xx	xxx	xx	-	x
. Hotline	x	x	x	-	x	x
. Formation	xx	-	-	x	xx	xxx

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- **Les SSII** sont aujourd' hui les seules à posséder une offre globale; les autres opérateurs (exceptés les constructeurs) n' exerçant que sur des niches,

- **Les sociétés de maintenance** se positionnent essentiellement sur leur activité traditionnelle de maintenance et visent de nouveaux services périphériques,

- **Les éditeurs** arrivent sur ce marché avec des progiciels de gestion de parc et quelques services associés,

- **Les auditeurs** interviennent au niveau du conseil en organisation, en sécurité et en gestion de moyens. Ils peuvent étendre leur mission jusqu' à certaines formations de haut niveau,

- **Les distributeurs** ont en France une activité très limitée comparativement aux distributeurs britanniques. Leur point fort reste bien évidemment l' installation, la maintenance et la formation,

- **Les constructeurs** sont positionnés sur de nombreux créneaux avec des compétences issues de leur savoir-faire autour des grands et moyens systèmes.

La liste suivante, qui n' est pas exhaustive, rassemble quelques sociétés appartenant à chacune de ces catégories. Celles identifiées avec une * sont analysées en détail au chapitre V, dans la partie D "Profils d' acteurs".

- **Sociétés de services**

- Cisi-Télématique *
- Sinorg
- Télésystèmes
- Sligos *
- Dataid Exploitation *
- Alcatel TITN Answare *
- EDS-GFI*
- GSI *
- Sema Group
- Steria
- Sopra

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

• Sociétés de maintenance indépendantes
- AMTI
- ECS Maintenance
- DPM Alphadis
- La Française de Maintenance
- Granada
- Tasq International
- Thomainfor-Spectral *
- Sorbus *
- Telci

• Editeurs
- Apsylog *
- Computer Associates *
- Corporate Software *
- Econocom (Coach)
- Skipper Finance Technologie *
- Staff and Line *
- Symantec
- Euralliance
- Absoft
- Brokers Associes
- Horizon Technology

• Auditeurs
- Partner' s Consulting *
- SAA *
- XP Conseil *
- Groupe Diaz/Maquet

• Distributeurs
- Agena
- ARM Conseil
- ECS Diffusion
- LTA
- Ista Diffusion
- Mediatec
- KA Informatique
- Ares LMC *
- Qualité SA

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

• Constructeurs
- Hewlett-Packard
- ICL
- IBM
- NCR
- Olivetti
- DEC *
- Bull

• Sociétés Spécialisées
- 3COM
- C2S *
- Mayday *
- Novell *

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

C

Evaluation du marché en 1992

Afin d' évaluer le potentiel de marché représenté par les "services micro", deux approches sont possibles :

1. Le "FM micro" (Outsourcing/Desktop Services)

Cette approche consiste à ne considérer que les services micro délivrés par un prestataire dans le cadre d' un contrat à long terme avec convention de services et engagement de résultats.
Deux grandes catégories de fournisseurs sont à même d' offrir ce type de prestations :

- D' une part, les constructeurs et les sociétés de maintenance indépendantes proposent une offre en support logistique qui combine à la fois maintenance, installation et administration de parcs et de réseaux,

- D' autre part, les sociétés de services et les distributeurs maîtrisent davantage les aspects applicatifs, les réseaux et le support aux utilisateurs. Ils offrent eux aussi la possibilité d' une prise en charge partielle ou globale des parcs même s' ils sous-traitent généralement la maintenance.

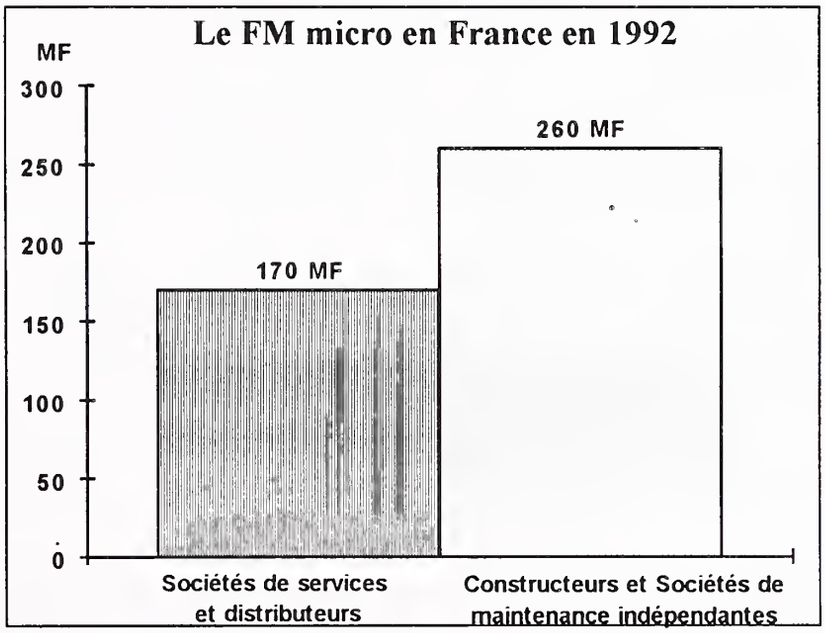
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Pour l' ensemble des entreprises (PME et grands comptes), le potentiel estimé du marché du "FM micro" en France est de 430 millions de francs en 1992.

Il se décompose de la façon suivante :

- Les constructeurs et les sociétés de maintenance indépendantes réalisent 260 MF (à l' exclusion des ventes de matériel).

- Les SSII et les distributeurs génèrent 170 MF (hors vente et maintenance des matériels).



2. Les services micro

La deuxième approche conduit à considérer tous les services susceptibles d' être apportés par des prestataires externes, quelque soit leur forme contractuelle.

Elle intègre le "FM micro" en plus des autres services évoqués précédémment :
. conseil/audit,
. développement,
. sécurité,
. réseau,
. installation,
. maintenance,
. gestion des parcs,
. hotline,
. formation.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Dans ce cas, l' évaluation du marché repose sur les hypothèses suivantes :

Hypothèse 1 :

- Le coût moyen annuel d'un micro s' établit à environ 25 000 F et se ventile en cinq grands postes :
  . la formation : 15 à 20%,
  . l' installation : 3 à 5%,
  . la maintenance : 8 à 12%,
  . le matériel, logiciel, consommables : 45 à 55%,
  . l' assistance, support : 25 à 30%.

Hypothèse 2 :

- La sous-traitance atteint au minimum 14% du coût moyen d' un micro, soit
  3 500 F par an par unité.
  Par poste de dépense, la sous-traitance externe peut représenter plus ou moins :
  . 40% de la formation,
  . 50% de l' installation,
  . 95% de la maintenance,
  . 20% de l' assistance et du support.

Ces pourcentages sont une moyenne indicative obtenue à l' issue des interviews d' utilisateurs. Ils sont susceptibles de varier en fonction du cycle de vie d' un micro. En effet, la maintenance peut être gratuite sur une période de un à trois ans, la formation décroissante au delà de la deuxième année et la mise en réseau allége à terme le coût du support.

Ces hypothèses, appliquées aux populations de micros livrés et installés dans les grandes entreprises (200 personnes et plus) conduisent à l' évaluation suivante du potentiel de marché :

Services micros associés aux livraisons 1992 = 1.4 milliards de Francs (Base : 400 000 micros livrés)

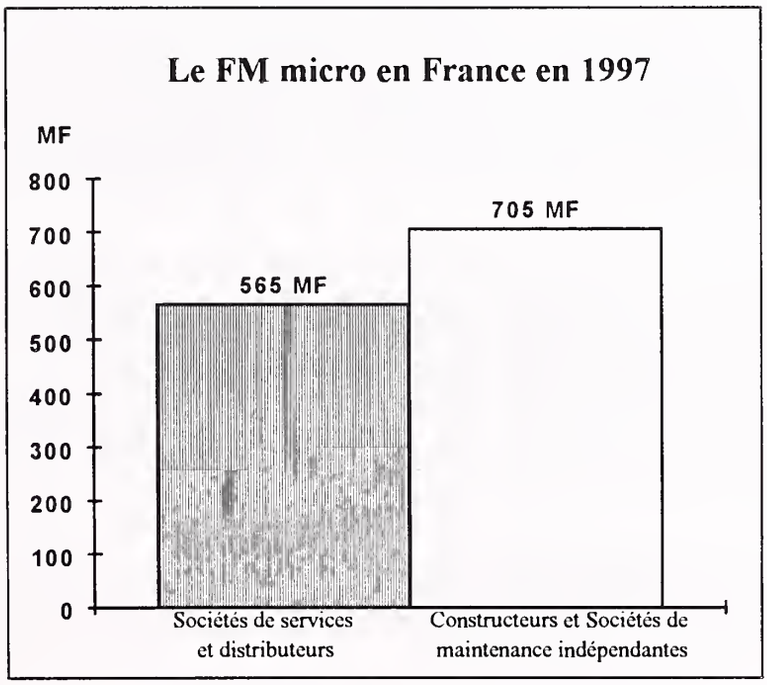
Services micros associés aux parcs installés fin 1992 = 5 milliards de Francs (Base : 1 500 000 micros installés)

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

D
Perspectives 1997

1. Evolution du marché

Les marchés des services micro connaîtront dans les années à venir, une progression significative. En ce qui concerne le "FM micro", les projections de développement montrent que ce marché atteindra 1. 270 MF de francs d' ici 1997 et connaîtra une croissance moyenne annuelle de plus de 30% .
La part détenue par les constructeurs et les sociétés de maintenance indépendantes représentera 705 MF en 1997 contre 254 MF en 1992.
Les sociétés de services et les distributeurs auront eux un potentiel de marché de 565 MF contre 170 MF en 1992.



Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

2. Le Downsizing : un facteur prépondérant de la croissance.

Le Downsizing (ou redimensionnement) qui s' opérera à tous les niveaux de l' entreprise, impactera dans son ensemble le marché des services, tant du côté de l' offre que de la demande.

- Au niveau des organisations, le Downsizing se traduira par un rééquilibrage entre la fonction centrale du traitement de l' information et les départements utilisateurs. (Directions Commerciale, Direction des Ressources Humaines, Directions des Opérations, ...).
  Le système d' information sera constitué d' une multitude de "pôles Client/Serveur" rassemblés dans une structure fédérative.

- Au sein d' une telle structure, les interlocuteurs traditionnels des fournisseurs dans les entreprises changeront. En effet, les offreurs (SSII, constructeurs,..) auront à dialoguer davantage avec les départements utilisateurs, à la place des Directions Informatiques.

  De ce fait, les SSII n' assimileront plus leurs nouveaux interlocuteurs à des rivaux (comme c' est souvent le cas pour les Directions Informatiques dès lors qu' il s' agit de prestations de type Facilities Management). Ces sociétés devront développer une démarche marketing appropriée.

- La réduction des budgets conduira les utilisateurs à une optimisation de leurs ressources internes (personnel).
  Des arbitrages seront nécessaires en matière de compétences techniques autour de la micro car, dans certains cas, il sera trop coûteux d' entretenir des spécialistes sur ce domaine qui évolue très vite.
  Le recours à des tiers qui partageront l' expertise et les coûts entre plusieurs clients représentera une approche plus économique.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- Un autre aspect du Downsizing concernera la technologie et l' amélioration du ratio prix/performance. De 20% dans les années 1980, ce ratio dépasse 40% aujourd' hui, si bien qu' en France, l' indice de l' INSEE, qui analyse le prix des micro-ordinateurs, indique une chute de 70 points entre 1988 (indice 100)et 1992 (indice 30).

  Une telle obsolescence économique et technologique des parcs installés favorisera des formules de financement mieux adaptées et correspondant aux types des machines (poste de travail ou serveur), à leur cycle de vie et aux applications qu' elles exécutent.

  Des formules basées sur des contrats de location de longue durée seront proposées avec des possibilités de faire évoluer les configurations existantes sans restriction.

  Dans cet esprit, certains offreurs, dont les constructeurs, façonnent déjà des offres de service clé en main et sur mesure permettant de décharger les entreprises des problèmes de gestion de leurs parcs (achat, entretien, revente, migration, assurance, ...). L' attrait pour de telles prestations réside dans le rachat des parcs anciens et leur remplacement.

- Enfin, le Downsizing concernera aussi les applicatifs, notamment la migration des applications essentielles vers les plates-formes client/serveur. Ce mouvement génèrera une offre de services de type revamping permettant de tirer partie de nouvelles interfaces.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

IV

LES ATTITUDES DES GRANDES ENTREPRISES

A

"Etat des lieux" de la micro-informatique

1. Physionomie des parcs et leur évolution

. Taille des parcs et taux d' équipement

Les entreprises interrogées dans le cadre de l' étude ont des parcs importants à très importants, allant de 300 à 17 000 micros. Un tiers des sociétés, parmi lesquelles des entreprises publiques et de grosses industries ont un parc installé supérieur à 2 500 machines.
Près de 50% des entreprises ont un parc compris entre 1 000 et 2 500 machines.

Répartition des entreprises par taille des parcs actuels

Taille des parcs installés de micros	Nombre d' entreprises
< 1000	4
1000 à 2500	9
2500 à 5000	3
> 5000	4
Total	20

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Si l' on considère leur taux d' équipement, celui-ci varie entre 1 micro pour 2 personnes et 1 micro pour 4. Sachant que pour rendre cette comparaison homogène, le ratio est calculé par rapport au nombre de "cols blancs" dans l' entreprise.

Taux d' équipement micro-informatique en fonction du secteur d' activité de l' entreprise

Taux d' équipement Secteur	1 micro pour 2 personnes	1 micro pour 3 personnes	1 micro pour 4 personnes
Finance	2	-	1
Industrie	3	1	3
Distribution/Services	4	-	-
Transports	-	2	1
Administration	2	1	-
Total	11	4	5

L' analyse du taux d' équipement selon les secteurs d' activités fait apparaître que plus de 50% des entreprises affichent un ratio de 1 micro pour 2 personnes, traduisant un très fort équipement.
Parmi les secteurs de pointe en terme d' informatisation des "cols blancs" figurent les entreprises de la distribution et des services qui, sur l' échantillon interrogé, ont toutes confirmé une très forte pénétration de la micro.

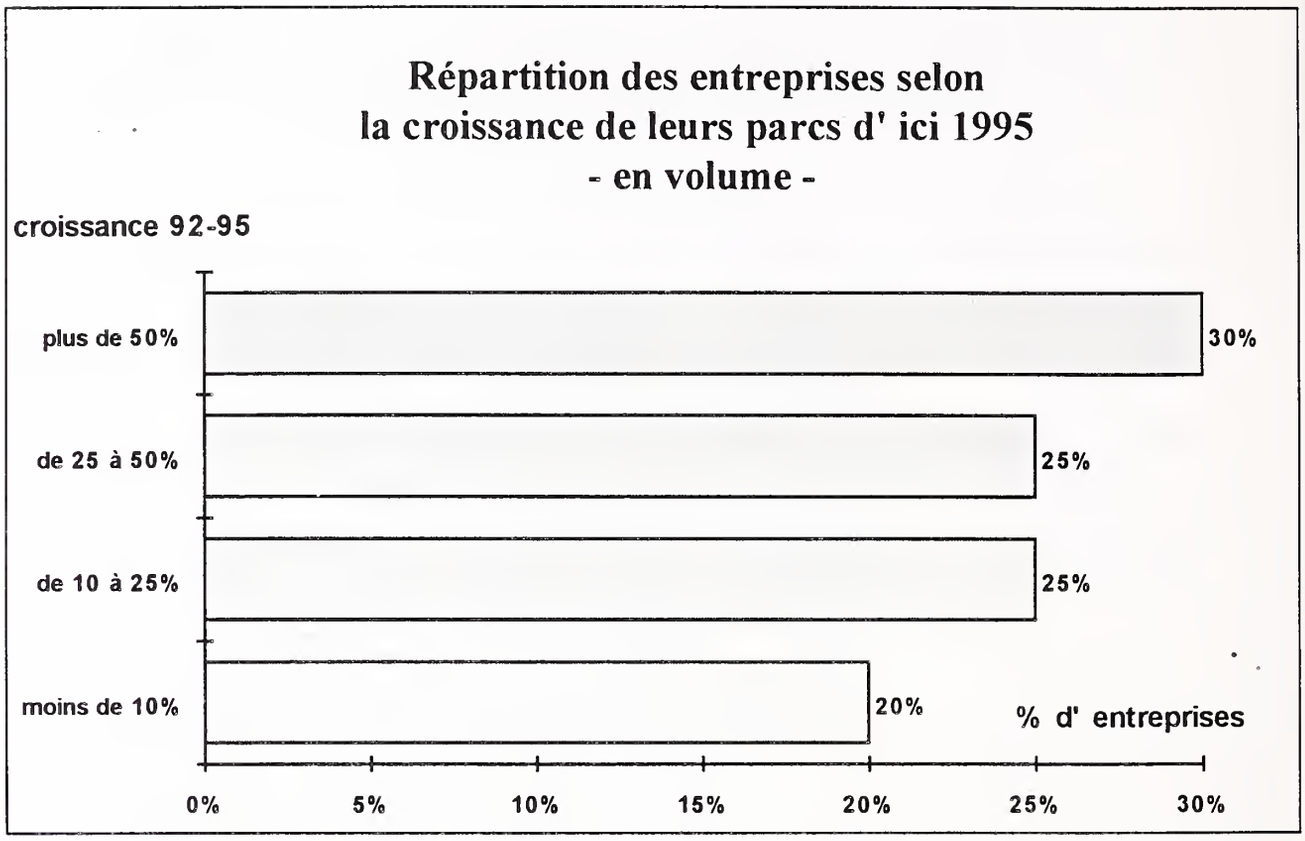
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Taux de progression du parc en fonction du taux d' équipement micro-informatique de l' entreprise

Taux de progression du parc 1992 - 1995	Nombre de sites	Taux d'équipement		
		1 micro pour 2 personnes	1 micro pour 3 personnes	1 micro pour 4 personnes
Pas de progression ou < 10%	4	4	-	-
de 10 à 25%	5	3	1	1
de 25 à 50%	5	2	2	1
> 50%	6	1	3	2

Il existe une corrélation très nette entre le taux d' équipement actuel d' une entreprise et le taux de croissance de son parc prévu pour la période 92-95.
En effet, les faibles taux de progression sont enregistrés pour les entreprises à taux d' équipement fort. Il semble donc, compte tenu du fait que le ratio le plus élevé constaté est de un PC pour deux "cols blancs", qu' il y ait un certain palier d' équipement lorsqu' une entreprise atteint ce ratio et que le "1 pour 1" n' est donc pas pour demain.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite



80% des entreprises escomptent une croissance de leur parc en volume d' ici 1995. Six entreprises espèrent même 50% d' augmentation.
Une autre corrélation apparaît entre la taille actuelle du parc installé et le taux de croissance planifié. En effet, les "petits" parcs semblent progresser nettement plus vite, comme le montre le tableau à la page suivante.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Croissance des parcs installés sur la période 1992-1995

Taille des parcs installés de micros	Taux de croissance des parcs installés sur la période 92-95			
	<10%	10 à 25%	25 à 50%	> 50%
< 1000	-	1	1	2
1000 à 2500	2	2	3	2
2500 à 5000	2	-	1	-
> 5000	-	2	-	2
Total	4	5	5	6

Parmi les entreprises ayant moins de 2 500 machines, la plupart attendent une progression de plus de 25% de leur parc au cours des trois années à venir.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Marques les plus citées

Fréquence de citations des principales marques installées

Constructeurs	Citations pour les fournisseurs les plus significatifs
Compaq	14
IBM	12
BULL Zénith	6
Apple	6
Hewlett -Packard	5
Toshiba	4
Dell	3
Olivetti	3
SMT/Goupil	3

Il apparaît dans les entreprises interrogées que les "grandes marques" restent privilégiées et que les clones taiwanais ne constituent que des expériences ponctuelles hors des sillons tracés par les grands constructeurs ou du moins ceux qui restent.

La présence de Compaq en tête des citations, confirme sa forte implantation dans les grandes entreprises, devant IBM, BULL Zénith, Apple et Toshiba en ce qui concerne les portables. A noter, encore une présence dans trois entreprises publiques d' une base installée de SMT/Goupil... en cours de renouvellement.

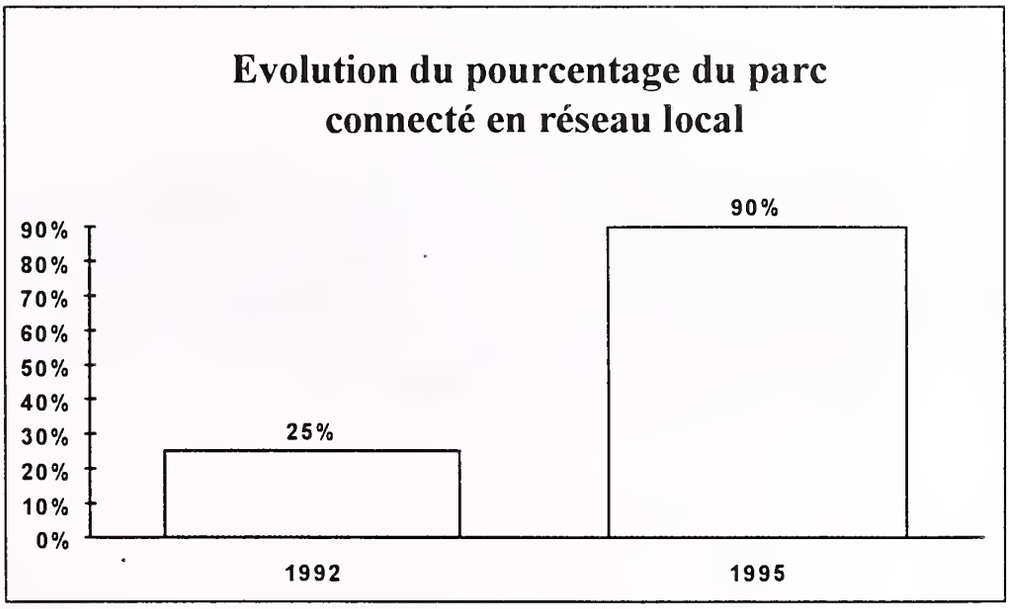
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. La connexion : un critère clé

La mesure du taux de connexion des micros, que ce soit sur site central et/ou en réseau local, est une donnée très importante. Ce taux est significatif d' une plus ou moins grande maîtrise de la micro-informatique et des problèmes qui lui sont associés.

Les trois entreprises, qui déclarent une connexion de plus de 90% de leur parc installé, semblent en effet avoir résolu tout ou partie de leurs soucis :
. mise à jour de logiciels,
. sauvegarde,
. maîtrise des coûts,
. connectique, réseaux.

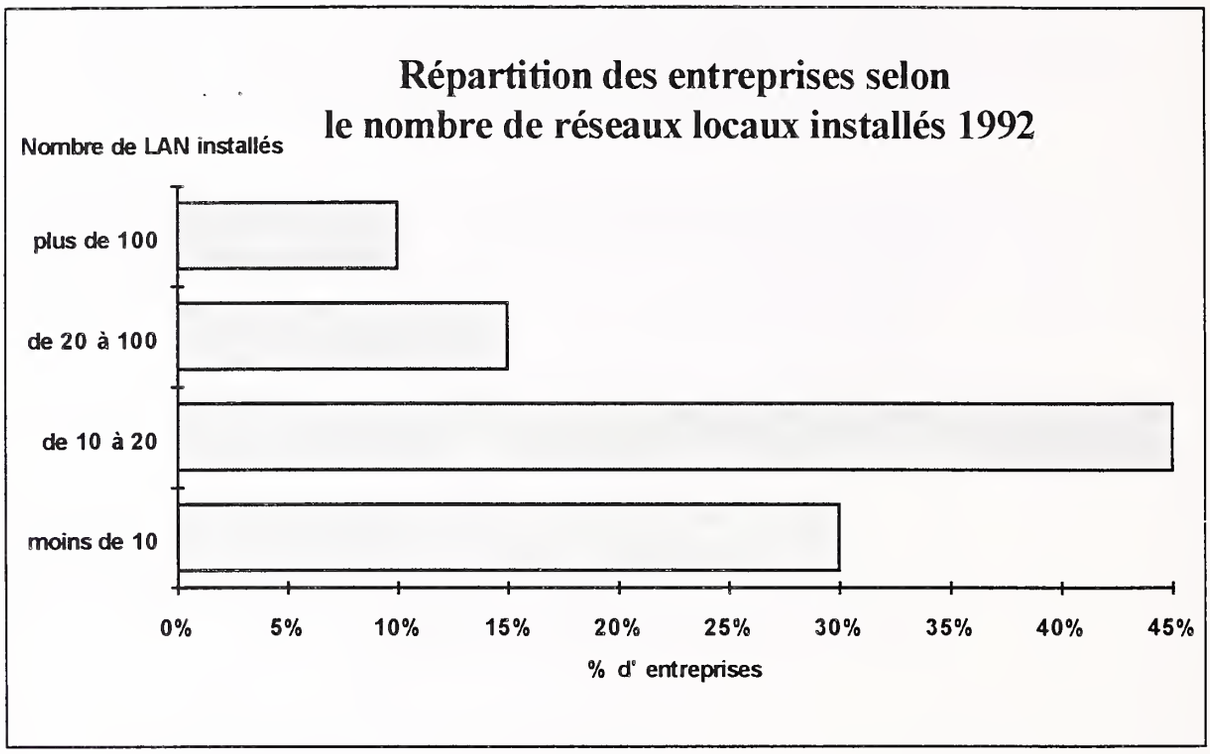
Par contre, il apparaît un potentiel énorme sur les autres sociétés qui tendent vers un tel objectif. Toutes entreprises confondues, la moyenne s' établit en effet à 25% de connexion.



Ce taux devrait plus que tripler dans les trois années à venir et atteindre 90% selon les souhaits exprimés par les responsables interrogés.

Plusieurs responsables résument cet objectif en disant que "tout nouveau micro a pour vocation d' être connecté". Il faut noter qu' en matière de connexion sur les sites centraux, ce taux est de 40% à ce jour et devrait doubler d' ici à 1995.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

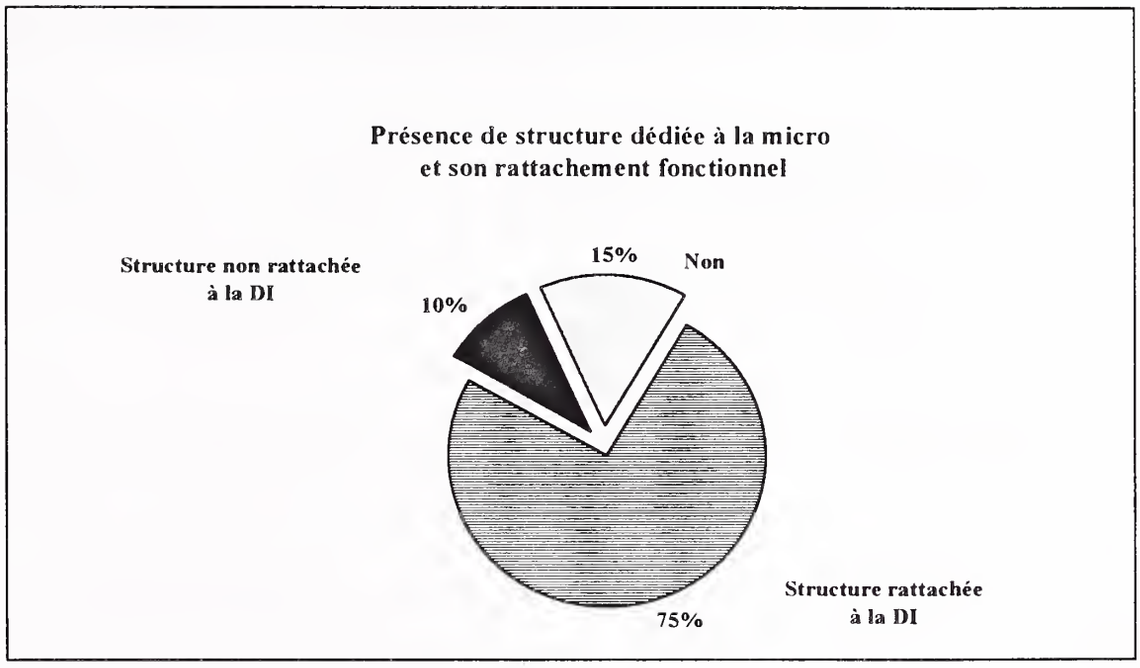


En terme de nombres de réseaux locaux installés, il est intéressant de constater que la majorité des sociétés possèdent moins de 20 LANs. Cette observation est tout à fait corrélée au faible taux de connexion. On peut en déduire, d' ici 1995, des perspectives d' équipement en réseaux locaux très importantes ainsi qu' une croissance significative des services qui leur sont associés.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

2. Organisation autour de la micro

. Les structures en place



Presque toutes les entreprises disposent d' une structure dédiée à la micro (85%) qui, dans la quasi totalité des cas, dépend de la Direction Informatique. Dans 10% des cas, cette cellule micro est directement rattachée soit à un Département Utilisateurs soit à une Direction du Personnel. A noter qu' il s' agit là d' entreprises publiques.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Taille de la structure micro en fonction du parc installé

Parc installé Taille de la structure micro	<1000 micros	1000 à 2500 micros	2500 à 5000 micros	> 5000 micros
< ou = à 5 personnes	1	2	1	-
6 à 10 personnes	4	3	-	1
11 à 30 personnes	-	3	1	1
> 30 personnes	-	-	1	2

Dans la majorité des cas, le nombre de personnes affectées à la structure micro varie de 3 à 30 personnes. En fait, il semble bien qu' il n' y ait pas de ratio très standard entre le nombre de personnes dans la structure micro et la taille du parc (ce ratio varie de 1 personne pour 30 micros à 1 personne pour 80 micros).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Taille de la structure micro et présence de correspondants informatiques dans les services utilisateurs

Nbre de personnes dans la structure micro par tranche de micros installés	Nombre de sociétés	% de présence de correspondants micro
< à 1 pour 50 micros	2	0%
1 pour 50 à 1 pour 100	6	50%
1 pour 100 à 1 pour 250	7	90%
> à 1 pour 250 micros	5	80%

Par contre, si l' on essaie de rapprocher la taille de l' équipe micro avec la fréquence de présence d' une structure intermédiaire de correspondants informatiques assurant un premier niveau d' intervention auprès des utilisateurs, il est évident que les entreprises qui ont un nombre de personnes réduit compte tenu du parc installé sont celles qui ont mis en place des structures intermédiaires.

Cette politique de correspondants semble être une étape nécessaire vers une amélioration des relations entre l' informatique et les utilisateurs. Certaines entreprises ont bâti une stratégie vis à vis de ces correspondants. Elles organisent des groupes de travail sur l' évolution matériel et logiciel, des formations adéquates...afin de les motiver et de les impliquer sur la stratégie micro et son intégration dans l' entreprise.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les responsabilités techniques et budgétaires

Partage des responsabilités techniques et budgétaires

Responsabilité technique	
- Structure micro	50%
- Direction informatique	40%
- Autres	10%
	100%
Responsabilité budgétaire	
- Structure micro	25%
- Direction informatique	45%
- Services utilisateurs	30%
	100

Les responsabilités techniques et budgétaires sont quant à elles plus dispersées. On peut constater que, compte tenu de la fréquente affiliation de la structure micro à l' informatique, la responsabilité technique n' échappe pas aux informaticiens, mais par contre que la responsabilité budgétaire reste encore dans 30% des cas aux utilisateurs.

Quant aux cellules micro, si elles assurent dans une entreprise sur deux la partie technique, elles ne s' octroient la responsabilité budgétaire qu' une fois sur quatre.

Une telle dispersion des responsabilités confirme le problème rencontré dans certaines sociétés de la refacturation à l' utilisateur du support technique de leurs outils.

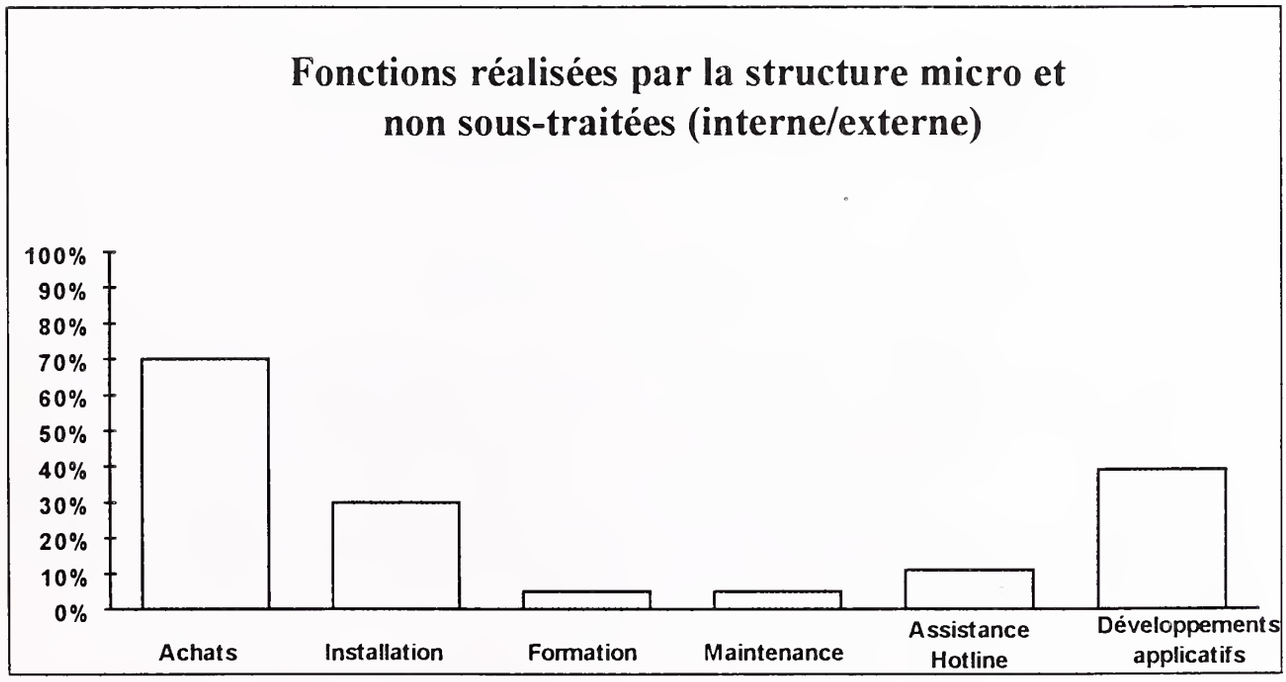
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les rôles

L' analyse des différentes tâches assurées par la cellule micro, fait apparaître six grandes fonctions qui sont :

- achats
- installation
- formation
- maintenance
- assistance
- développement

Le tableau suivant présente l' implication de la structure micro dans ces différentes tâches.



Les cellules micro peuvent être :
- très impliquées (achat),
- moyennement impliquées (installation, développement d' applicatifs),
- faiblement impliquées (formation, maintenance).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Fonctions assurées par la structure micro et sous-traitées

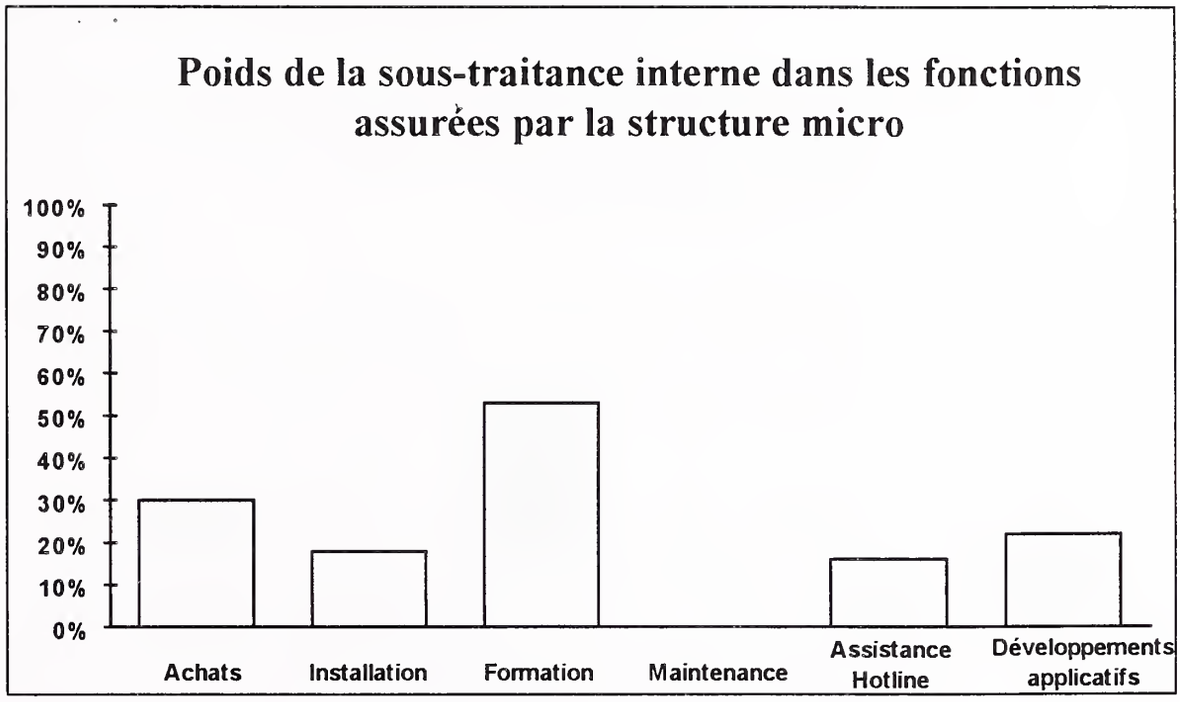
Fonctions	Réalisées par la cellule micro	Sous-traitées (interne et externe)	N' ont pas ce type d' activité
Achats	70%	30%	-
Installation	30%	70%	-
Formation	5%	95%	-
Maintenance	5%	95%	-
Assistance Hotline	11%	48%	41%
Développement Applicatifs	39%	44%	17%

Une analyse plus approfondie montre :

- le fort taux de sous-traitance des installations (70%) qui prouve bien que les entreprises ont évacué ce problème épineux,
- le partage de la formation en sous-traitance interne et externe,
- l' extrême dispersion des solutions mises en oeuvre pour assurer l' assistance des utilisateurs, 41% des équipes micros n' assurant tout simplement pas ce service.

Comme le montre le tableau suivant, les structures micro semblent s' adresser à des départements internes, en complément de la sous-traitance externe, analysée plus loin dans le paragraphe C "Potentiel de sous-traitance". Ces départements internes sont notamment sollicités en matière de formation. Dans 30% des cas, pour les achats, ce sont les utilisateurs (en coordination avec la Direction des Achats) qui gèrent leurs investissements.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite



3. Budget de la micro

Il est quasiment impossible d' avoir une idée précise sur le budget total, compte tenu de l' extrême disparité des chiffres communiqués.
A l' évidence, peu de sociétés ont une idée très claire de ce que leur coûte réellement la micro. La plupart des entreprises savent chiffrer leurs investissements matériel et logiciel, mais les coûts de personnel sont noyés dans ceux d' entités constituées comme l' informatique.

Quant aux coûts de maintenance informatique, dans plus d' un cas sur deux, l' entreprise ne semble pas pouvoir les chiffrer à cause d' une relative dispersion des contractants (certains services ayant passé contrat directement). Les coûts de formation sont quant à eux directement pris en charge dans la majorité des cas par les ressources humaines.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Coût d' un PC

Les chiffres cités pour le coût d' un micro vont de 20 KF à 150 KF par an, avec dans ces enveloppes des contenus bien différents.

Cet écart se justifie lorsque l' on examine en détail les différents postes de coûts. Beaucoup d' entreprises évaluent le coût moyen de parc installé, avec des machines dont l' acquisition a été réalisée dans le passé à des prix élevés.

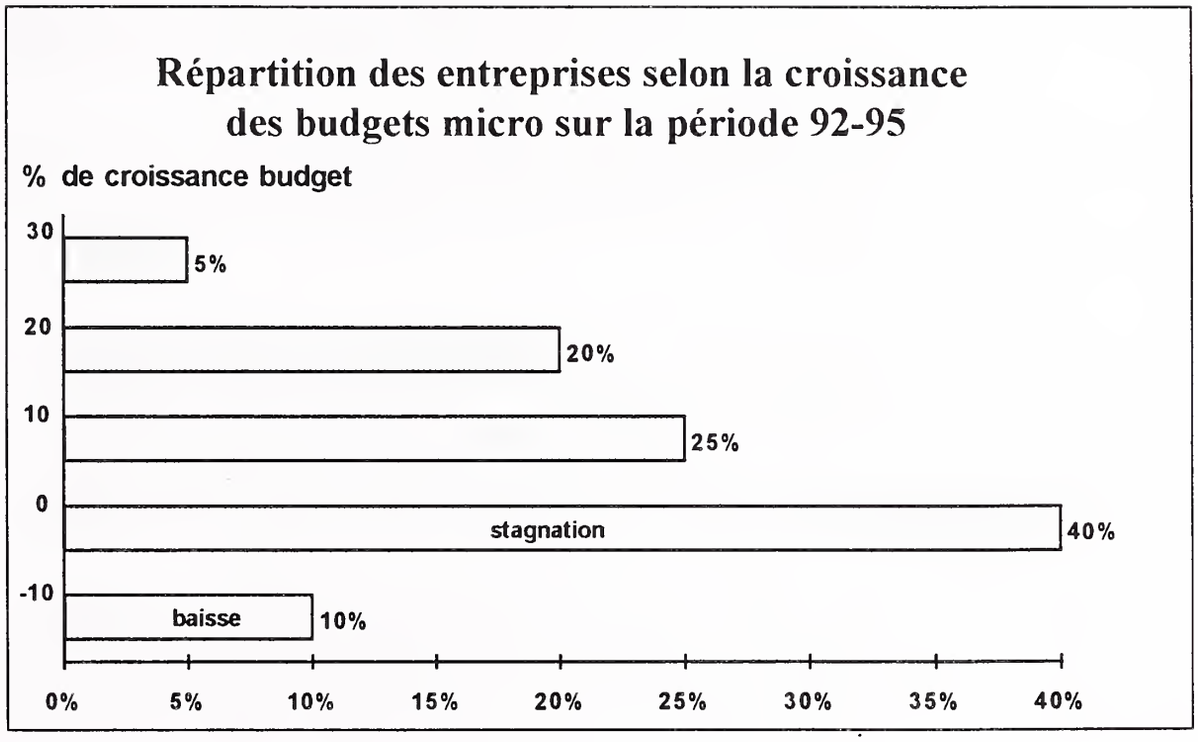
L' estimation minimale, soit 20 KF est celle d' entreprises utilisant la micro-informatique en tant que support de bureautique et d' informatique individuelle, et n' imputant souvent que la maintenance et certains coûts directs.

Lorsque l' on considère une utilisation classique du micro-ordinateur doté des principaux logiciels bureautiques, d' une connexion sur un ordinateur central, que l' on impute normalement les coûts de formation, de maintenance, de consommables et ainsi qu 'une quote-part de l' équipe micro-informatique, le coût moyen annuel sur cinq années se situe aux alentours de 40 000 francs. Par contre, ce même coût prévisionnel sur la base des matériels acquis aux prix actuels se situe plutôt aux alentours de 25 000 à 30 000 francs par an.

Malgré l' imprécision réelle ou voulue de ces estimations, il n' en demeure pas moins qu' elles font apparaître un coût réel de la micro-informatique se situant entre trois et cinq fois le coût d' amortissement matériel et logiciel, ce surcoût étant essentiellement constitué par des prestations. Il faut donc impérativement éviter d' extrapoler la baisse actuelle des prix de matériels au coût global de la micro-informatique, cette baisse ne portant que sur une composante du coût , les prestations de support, d' assistance,... n' étant pas frappées par une quelconque baisse des prix.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Croissance des budgets



Il apparaît sur le diagramme ci-dessus que seul un quart des entreprises interrogées espèrent une croissance de leur budget comprise entre 10% et 30% sur l' ensemble de la période.
A l' appui de la démonstration précédente sur le calcul du coût réel par poste, et compte tenu de la "face cachée" représentée par les coûts de fonctionnement, on peut se demander comment la croissance va être financée. Il apparaît en effet une inadéquation entre les espoirs de croissance en volume et les moyens financiers associés.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Organisation de la procédure d' acquisition

Une grande majorité d' entreprises a mis en place une procédure budgétaire pemettant d' évaluer le volume d' investissement découlant des besoins des utilisateurs et de planifier en conséquence les achats et la mise en place de l' environnement nécessaire (maintenance, assistance).
Un catalogue existe dans 90% des cas, mais quelques entreprises constatent que les préconisations du catalogue ne sont pas forcément suivies.

En ce qui concerne les services de support aux utilisateurs, certaines sociétés refacturent les prestations fournies (maintenance, assistance) de différentes manières :
- forfait mensuel
- coût à l' intervention
- combiné des deux

La refacturation interne des prestations est considérée par ceux qui la mettent en oeuvre comme un facteur déterminant de prise de conscience par l' utilisateur de coûts réels induits par la micro-informatique et un moyen d' autorégulation des dépenses.
Ce qui entraîne un problème très sensible dans le cadre des relations entre les entités informatiques et les utilisateurs.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

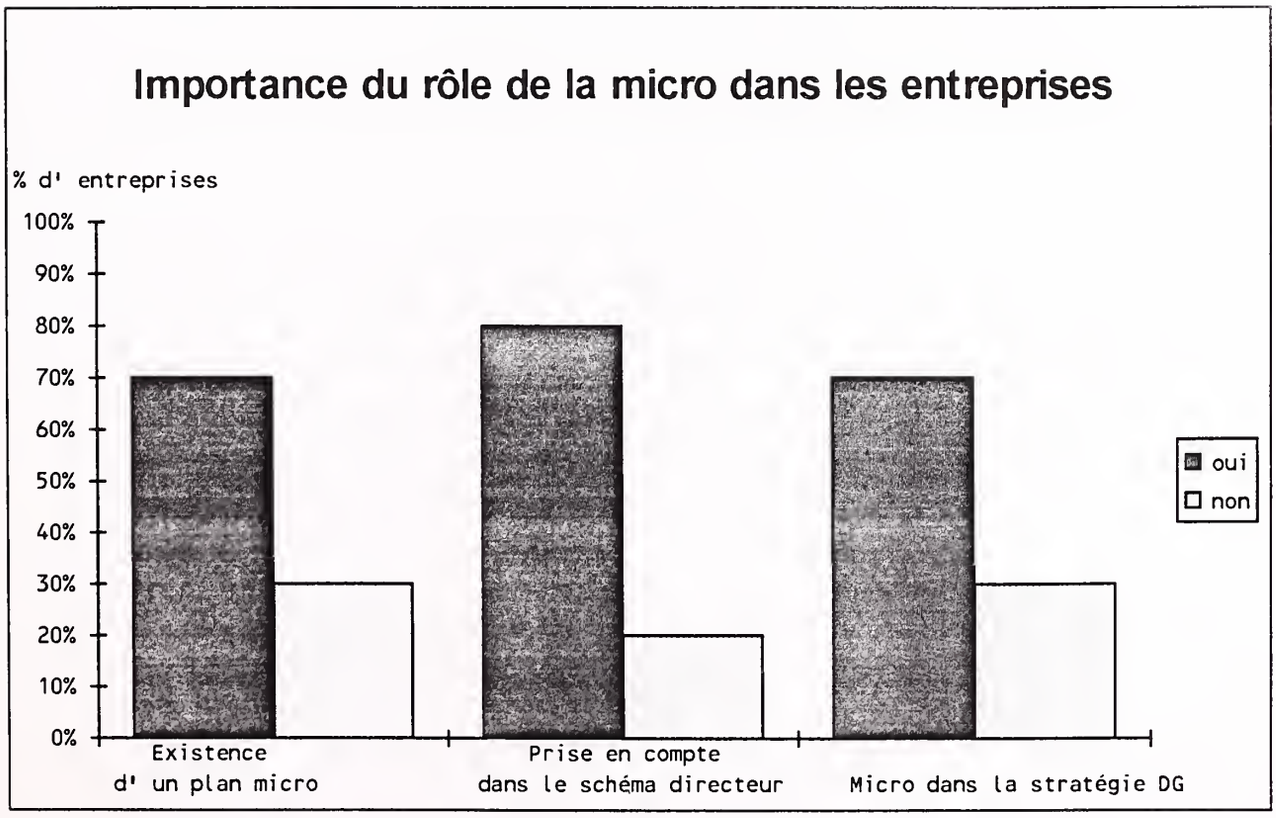
4. La micro dans la stratégie de l' entreprise

. Existence d' un plan micro

La plupart des entreprises disposent depuis plusieurs années d' un plan micro à court ou moyen terme permettant de déployer la micro-informatique des utilisateurs (bureautique).

. Implication dans le schéma directeur

Dans la majorité des cas, l' apparition de la micro au sein du schéma directeur du système d' information est beaucoup plus récente et date de la prise en compte par la Direction Informatique de la micro et des réseaux comme outils de développement et de supports d' applications, traditionnellement voués à la grande informatique ou à la mini (phénomène de downsizing).



Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Attitudes des Directions Générales

L' intérêt croissant des Directions Générales pour la stratégie micro a pour origine :

- un souci de contrôle des investissements qui se révèlent importants
- une volonté de voir la micro-informatique devenir un véritable outil de productivité collective intégrée dans le système d' information de l' entreprise et dans ses habitudes de travail.

A ce titre, de nombreuses entreprises sont sensibilisées au fait de préserver leur "patrimoine culturel" et de mettre en place un "référentiel d' entreprise" dès lors que la micro-informatique est évoquée.
Par elle, certains responsables recherchent le "plus petit commun dénominateur de l' entreprise" qui favorise cette culture d' intégration de l' entreprise.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

B

Fonctionnement actuel de la micro

1. Principales préoccupations

Préoccupations actuelles des grandes entreprises

• **Gestion et administration du parc**	**36%**
• **Mise à niveau logiciels/Formation**	**20%**
• **Manque de maturité des utilisateurs Relations avec la DI**	**16%**
• **Mise en place réseaux**	**15%**
• **Faible visibilité politique micro et intégration dans le SI**	**7%**
• **Licité des logiciels - Sécurité**	**6%**

Les préoccupations actuelles découlent en grande partie de l' histoire de l' entreprise en matière de micro. Elles tournent autour de trois grands axes :

- la méconnaissance du parc qui interdit toute décision stratégique d' évolution et donc toute maîtrise des coûts,
- le manque de maturité et de discipline des utilisateurs qui découle de plusieurs années d' indépendance forcée des utilisateurs livrés à eux-même sans possibilité d' assistance et de formation de bon niveau,
- le problème de licité des logiciels découlant de duplications "sauvages" et imposant une régularisation rapide de la situation vis à vis des éditeurs.

En outre, les autres grands sujets de préoccupations sont liés à la maîtrise technique des équipements en place :

- la fréquence rapide des changements de version des logiciels pose un problème pratique de mise à jour des configurations installées, de formation des utilisateurs et de vérification de bon fonctionnement,
- la mise en oeuvre des réseaux locaux dans un contexte d' hétérogénéité et dans le cadre d' architecture client-serveur est un sujet délicat.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

2. Les causes

Cause des difficultés rencontrées	
• Mauvaise gestion du parc, obsolescence	41%
• Insuffisance de l' offre Client/Serveur - Réseaux	35%
• Manque de stratégie et d' implication de la DG	24%

L' origine de ces préoccupations est liée à quelques causes majeures dont les principales sont :

- l' absence quasi totale d' un inventaire du parc au niveau tant du matériel que des logiciels dans la majorité d' entreprises, "Il est difficile de faire un inventaire qui n' a jamais été de fait " citent quelques responsables,

- l' absence de stratégie plus ou moins liée au manque d' implication passée des Directions Générales,

- la non disponibilité de personnels compétents en particulier dans les domaines des réseaux, tant en interne qu' en offre d' assistance extérieure,

- l' absence d' une offre complète en matière de développements et de mise en oeuvre d' architecture client/serveur correspondant aux besoins réels (méthodologie d' intégration, outils, compétences en partage d' applications, réseaux).

3. Les besoins prioritaires

Aujourd' hui le sujet numéro un concerne tout ce qui tourne autour de la gestion de parcs. D' autre part, les responsables informatiques sont particulièrement préoccupés par l' amélioration des relations qu' ils entretiennent avec les utilisateurs. De leur point de vue, cette amélioration passe par une meilleure qualité de la formation, le développement de l' information et la mise en place de support technique et de hotline.

Un autre sujet de préoccupation a trait à l' amélioration de la sécurité globale du poste de travail :

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Il s' agit à la fois de la sécurité d' accès, de la lutte contre le piratage et les virus et de la mise en oeuvre des procédures de sauvegarde fiables.

4. La gestion de parc

Les outils de gestion de parc en 1992

• **Logiciel développé en interne**	**45%**
• **Progiciel**	**45%**
• **Méthode traditionnelle**	**10%**

En matière de gestion de parc, 90% des entreprises déclarent assurer cette fonction soit à l' aide d' un logiciel développé en interne soit en utilisant un progiciel du marché.

"Quetzal" progiciel de gestion de parcs a été mis en oeuvre par une entreprise sur deux qui le qualifie de satisfaisant au plan fonctionnel tout en présentant certaines lourdeurs d' exploitation.

Quant aux entreprises ayant développé en interne, elles se trouvent aujourd' hui à une étape et doivent faire un arbitrage :

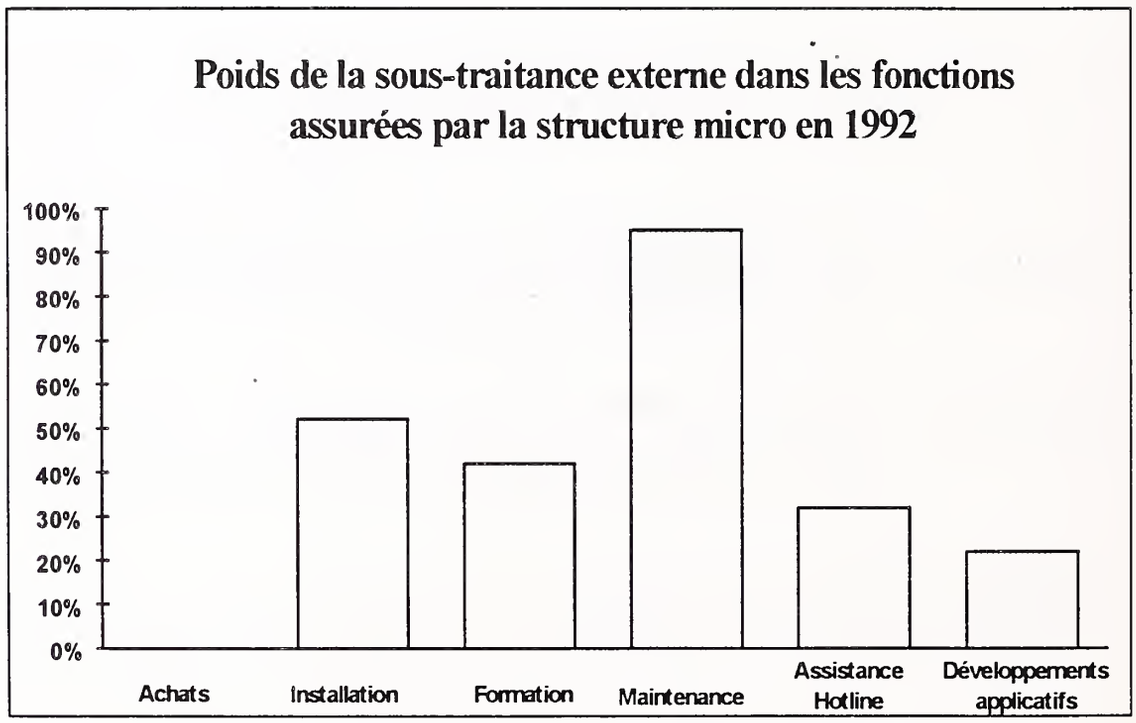
- soit remplacer la gestion de parc développée sur de vieilles bases de données par un logiciel du marché (Parc Manager, Orqua, Quetzal, ...)
- soit entreprendre un développement spécifique qui permet d' intégrer les nouvelles fonctionalités requises par l' entreprise et qui ne sont pas accessibles en standard.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

C
Potentiel de sous-traitance

1. Pratiques actuelles

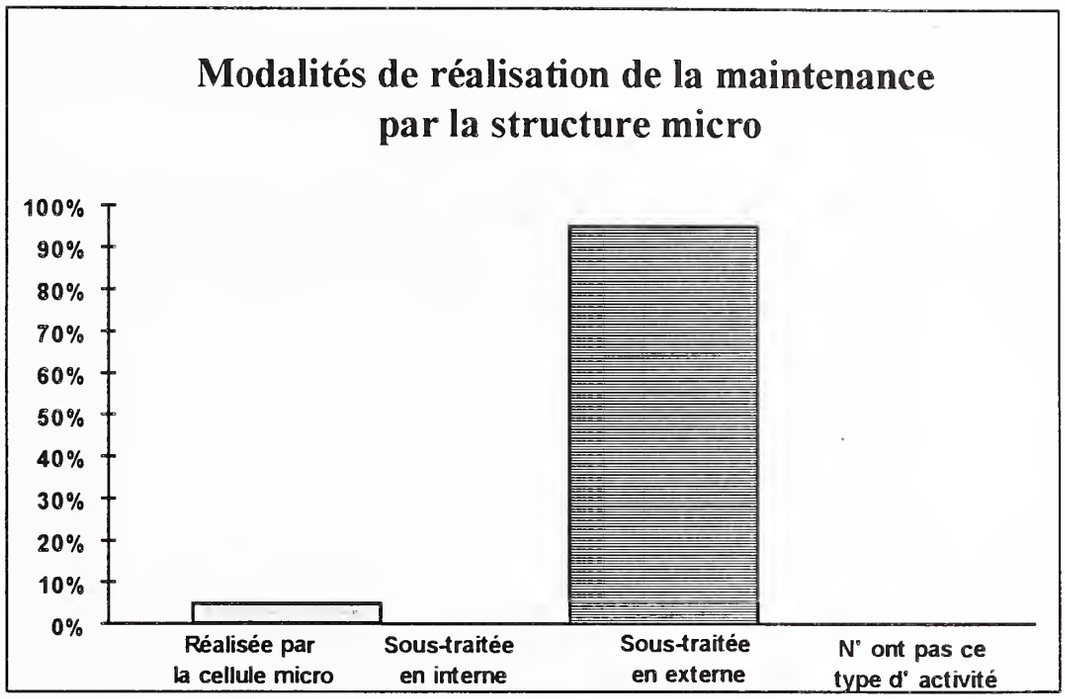
L' analyse détaillée de chacune des fonctions de la cellule micro qui sont sous-traitées fait apparaître les opportunités qui sont ouvertes aux prestations externes.



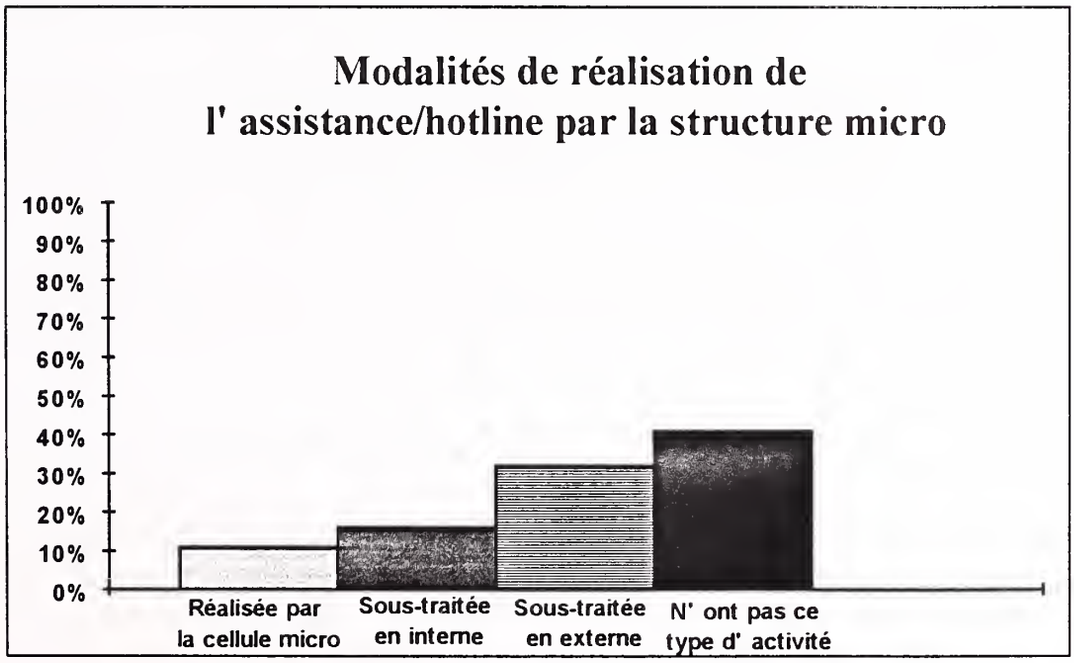
Si la maintenance est à 95% sous-traitée, l' installation et l' assistance hotline qui lui sont voisines présentent des poches de sous-traitance importantes.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. *Maintenance*



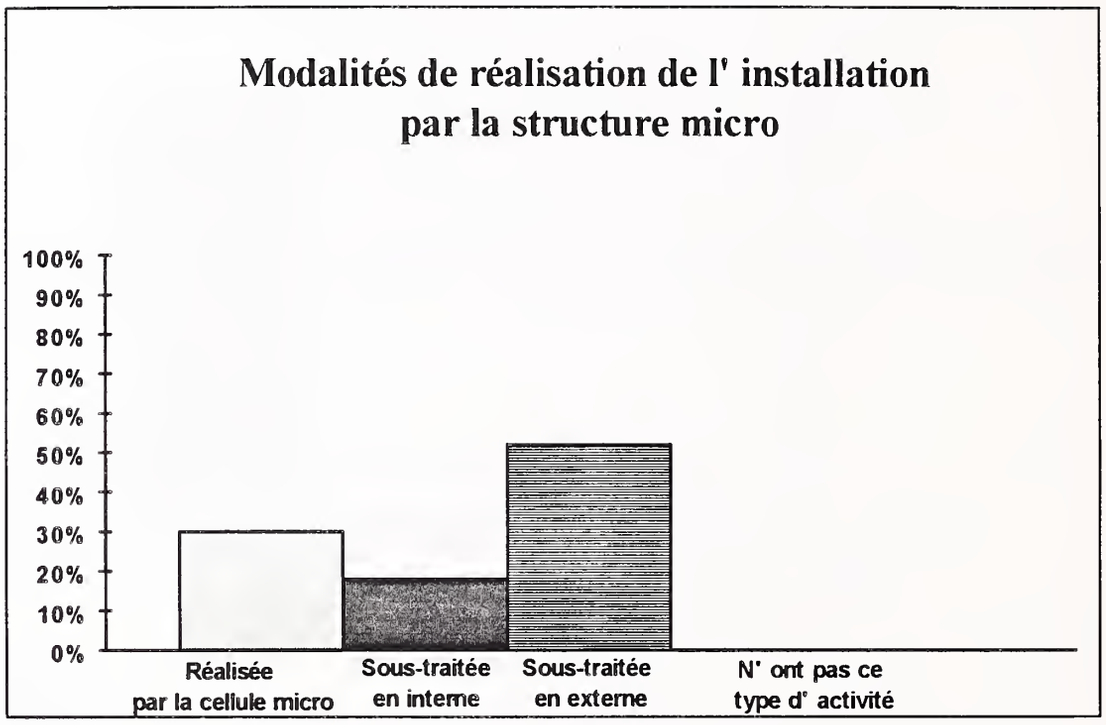
. *Assistance*



L' assistance et la hotline offrent des perspectives de services importants aux fournisseurs qui l' assurent dans 35% des cas aujourd' hui. Il est intéressant de constater que, bien souvent, les structures micros ne prennent pas en charge ce type d' activité. Cela explique peut-être les relations tendues avec les utilisateurs.
Enfin, quand les cellules micros se chargent d' assistance, il s' agit d' intervention de premier niveau.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

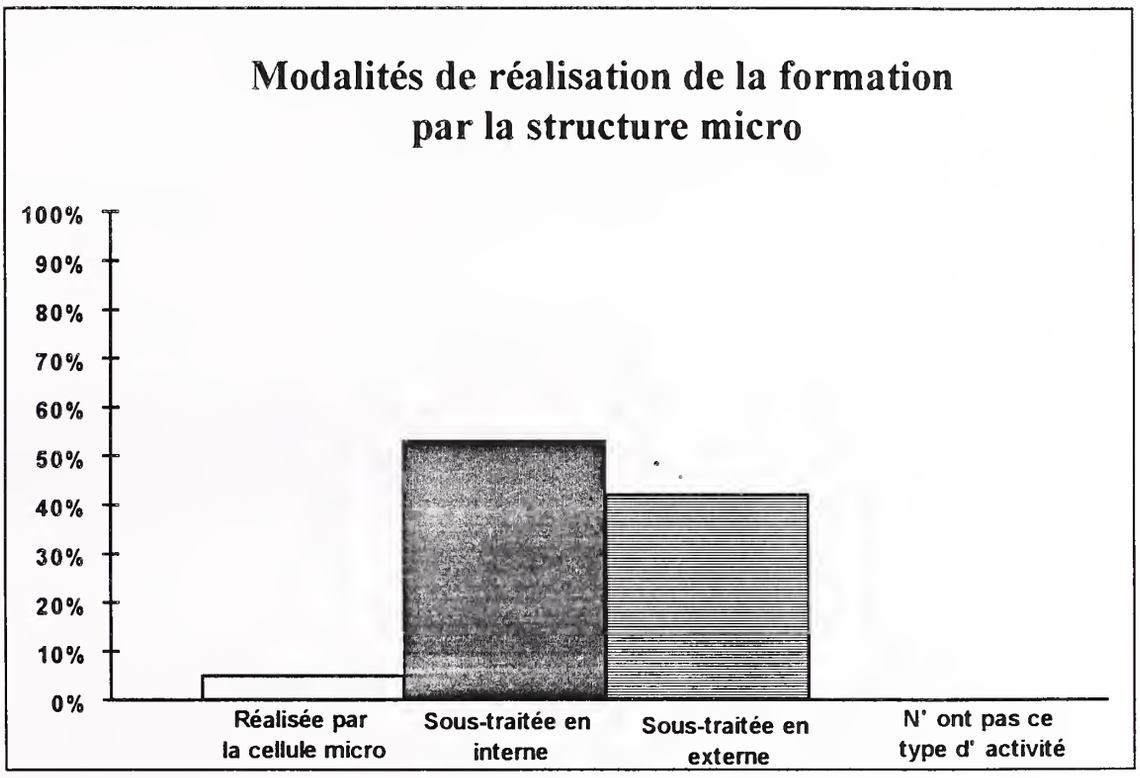
. *Installation*



Presque toutes les entreprises se déchargent au maximum de l' aspect installation. Cela confirme l' intérêt marqué pour une offre couplée maintenance, installation et hotline qui est décrite plus loin.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

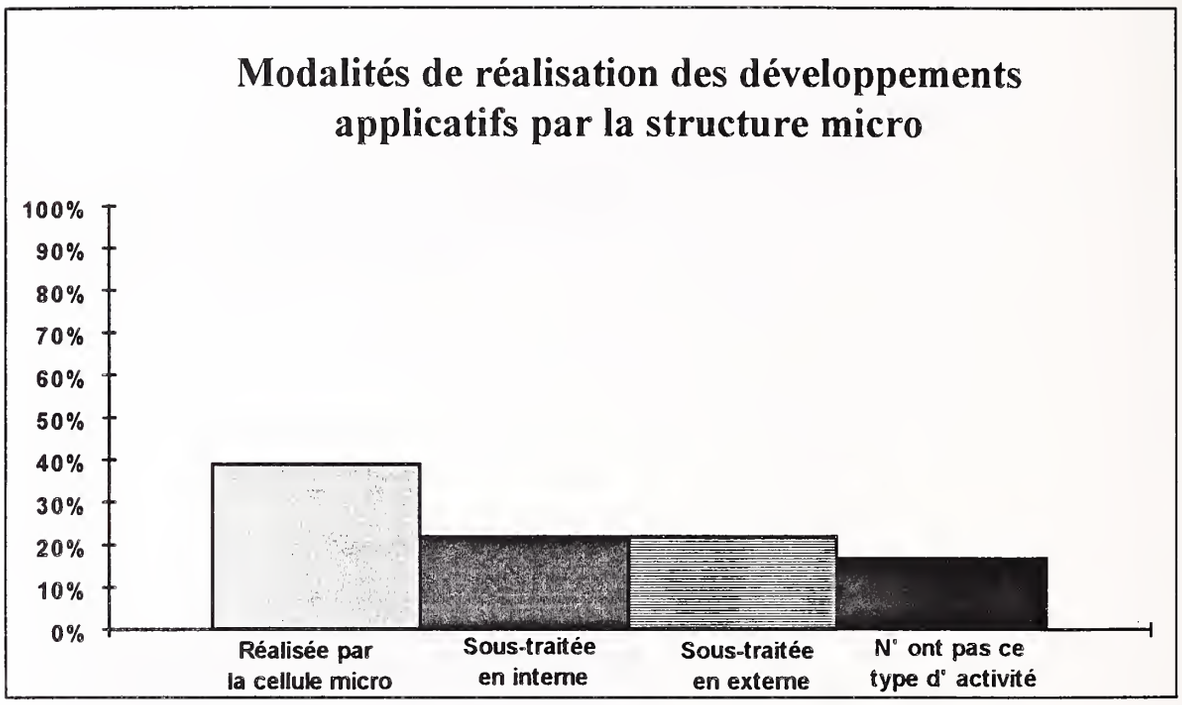
. *Formation*



La gestion de la formation passe dans 53% des cas par une entité interne qui, le plus souvent, est soit la cellule de formation interne, soit la DRH. Celles-ci étant amenées à sous-traiter tout ou partie de ces prestations.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. *Développements applicatifs*



Bien que la fonction "développements d' applications" sur les micros ne représente pas une part importante des services autour des micros, il est intéressant de noter que ces développements sont canalisés par la structure micro dans 40% des cas.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

2. Perspectives à trois ans

. Principaux enjeux

Enjeux à trois ans	
• Mise en oeuvre de nouvelles architectures	56%
• Augmentation de la productivité	21%
• Cohérence des choix technologiques et SI	13%

Les enjeux à trois ans tournent principalement autour de l' insertion de la micro informatique et des réseaux, non plus comme supports limités à la bureautique mais comme outils de développement de la communication et de la productivité au sein de l' entreprise.

Ces enjeux se traduisent par une volonté de développements vers des orientations nouvelles telles que :

- le downsizing des applications,
- la répartition et l' échange des données sur des serveurs locaux,
- la mise en oeuvre de messageries.

La nécessité de mener à bien l' intégration des micros au sein du système d' information de l' entreprise se fait sentir. Dans ce cadre, des problèmes tels que la mise à disposition des données centrales aux utilisateurs, le conseil en choix technologique de systèmes de gestion de base de données pour les serveurs de réseaux, le choix de l' architecture de communication permettant d' assurer les débits d' informations nécessaires aux architecture client/serveur doivent être abordés avec un souci de cohérence et de pérennité.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. **Besoins exprimés**

Besoins pour les trois années à venir	
• **Acquérir des compétences**	+++
• **Motiver les utilisateurs**	+++
• **Renouveler et faire évoluer le parc**	+++
• **Disposer des logiciels, outils et méthodes nécessaires**	++
• **Administrer les réseaux**	+
• **Mettre en place une architecture de communication**	+

Le succès de ces enjeux passe à l' évidence par la satisfaction de besoins clairement identifiés :

- Acquisition de compétences techniques et organisationnelles qui font défaut à l' heure actuelle et que les responsables n' envisagent pas d' acquérir par la reconversion des informaticiens en place;

- Motivation des utilisateurs : ce besoin marque la prise en compte par les informaticiens de l' importance du pouvoir des utilisateurs dans la réussite de mise en place de tout nouveau système d' information et en particulier de ceux leur laissant une large autonomie.
  De leur point de vue, l' amélioration des relations entre la Direction Informatique et les utilisateurs passe par une meilleure qualité de la formation, le développement de l' information et de support technique (hotline). Cela confirme tous les efforts à mettre en oeuvre autour des correspondants informatiques.

Enfin les responsables informatiques soulignent la nécessité absolue de maîtriser d' ici à trois ans :

- le processus de renouvellement du parc pour éviter tout phénomène d' obsolescence et de faire évoluer ces machines de façon optimale,

- de disposer et de mettre en oeuvre des logiciels, des outils et des méthodes nécessaires au développement des nouvelles architectures.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

• Attentes vis à vis de la sous-traitance

Les attentes principales en matière de sous-traitance portent sur :

- la mise à disposition de compétences techniques de haut niveau susceptibles d' aider à la fois à la conception de nouvelles architectures et à leur mise en place mais aussi à l' intégration et aux tests des composants matériels et logiciels du poste de travail,

- la fourniture d' outils et de méthodes évoluées en particulier dans le domaine des SGBD, logiciels client/serveur,

- le management et la gestion du parc de micros et de réseaux regroupant en tout ou partie l' installation, la formation, l' assistance technique, la maintenance, la hotline sans aller jusqu' au FM complet.

Principales attentes vis à vis de la sous-traitance d' ici 1995

- **Compétences techniques client/serveur et réseaux**
- **Outils client/serveur et messageries**
- **Administration/gestion de réseaux**
- **Contrats de maintenance mieux adaptés**
- **Aide à l' intégration**
- **Administration/gestion de parcs**
- **Logiciels : mise à jour, compatibilité, sécurité**

- L' aide à l' administration et à la gestion des réseaux est un point prioritaire. Plusieurs entreprises souhaitent déléguer l' aspect réseau et "pouvoir sous-traiter le support réseau de A à Z",

- Autre point important, la possibilité d' avoir des contrats de maintenance moins standardisés et mieux adaptés à l' entreprise,

- La recherche d' intégration a été citée plusieurs fois ainsi que des produits d' interfacage pour une meilleure communication entre les systèmes,

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Sur l' aspect logiciel, plusieurs points ressortent :

- "Moins de caisses à outils et davantage de structure et de règles d' installation",
- "Des logiciels plus conviviaux et capables de traiter de grands volumes, rapidement dans une organisation répartie",
- Les utilisateurs sont prêts à investir dans le domaine de la "compatibilité inter-logiciel".

Il ressort également une attente en matière de conseil dans le choix du type de serveur à installer, de sa configuration et dans le choix de produits de messagerie voire de produits multi-média.

3. Appréciation vis à vis d' une offre globale

Dès que les responsables sont interrogés sur leur ressenti au travers d' une offre globale et forfaitaire (type FM) incluant un processus complet allant de la mise à disposition du matériel jusqu' au support à l' utilisateur final et proposée à un prix fixe annuel, on constate une certaine réticence à l' acceptation d' une telle offre puisque 60% d' entre eux la refusent.

Intérêt pour une offre globale à redevance mensuelle ou annuelle

OUI	**40%**
NON	**60%**

Cette solution est qualifiée d' inéluctable par ceux qui ont répondu OUI, même si dans deux cas, elle n' est envisagée qu' à terme.

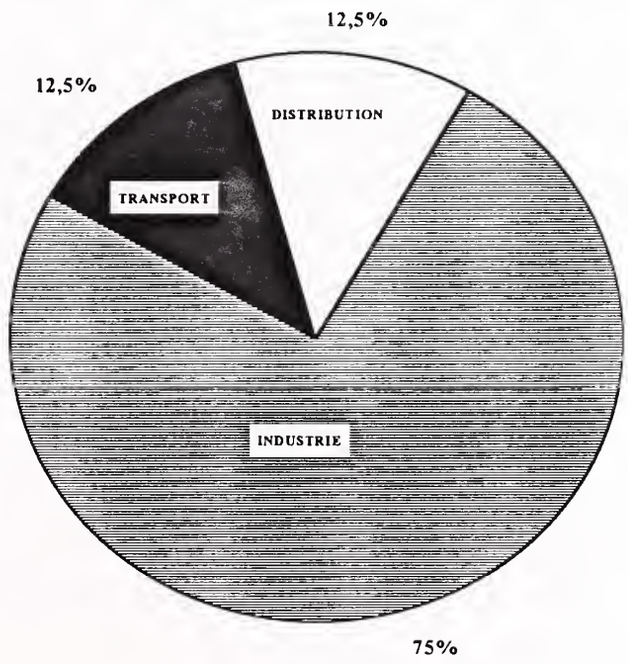
Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Il faut noter que ceux qui sont en faveur de cette solution y mettent certaines conditions :

- pouvoir garder la maîtrise d' oeuvre,
- permettre une véritable réduction des coûts,
- avoir un meilleur service.

Les sociétés ayant répondu "OUI", sont dans 75% des cas des entreprises industrielles qui confirment l' avance et la maturité de leur réflexion pour une prise en charge totale de leur micro-informatique.

Répartition sectorielle des entreprises favorables à une offre globale



Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les opposants justifient leur réponse de différentes façons :

Raisons invoquées contre une "offre globale"

Justifications	Citations
Perte de maîtrise d' oeuvre	6
Problème culturel	4
Confidentialité	2
Coût	2
Manque de maturité	2

On remarque que l' aspect "culturel" et la "maîtrise d' oeuvre" sont des sujets sensibles aux responsables qui les mettent en avant pour exprimer leur opposition à une prise en charge globale de leur micro informatique.

Pour eux, le patrimoine culturel de l' entreprise (connaissance du terrain et des hommes) est un noyau de base nécessaire à son bon fonctionnement. Peut-être que les sociétés proposant ces services devront être conscientes de l' enjeu culturel pour les entreprises.

D' autres responsables ayant considéré le FM mettent en évidence un coût beaucoup trop élevé pour des parcs importants et pensent que c' est davantage réalisable pour des parcs de petite taille.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Intérêt pour une offre partielle : installation, maintenance, assistance

OUI	**85%**
NON	**5%**
Sans opinion	**10%**

Aujourd' hui, les entreprises sont prêtes à se décharger sur un fournisseur unique (single source) qui assurerait un faisceau de prestations incluant
l' installation, la maintenance et l' assistance tant hard que soft, facturé pour un montant forfaitaire mensuel ou annuel. En effet, 85% d' entre elles sont favorables, sachant que déjà deux sociétés sont engagées dans un tel processus.

Certaines d' entre elles sont même très ouvertes à cette formule, notamment dans le cas de parcs isolés sur des sites distants.
De plus , cet aspect d' offre globale est plus reversible qu' une offre FM et les responsables ont l' impression dans ce cas "qu' ils ne seront pas pris pieds et poings liés".

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Pour une majorité d' interlocuteurs, les fournisseurs privilégiés sont des sociétés de services spécialisées qui devraient proposer de telles prestations. En deuxième possibilité, viendraient les sociétés de maintenance, qui présentent cependant l' inconvénient d' être trop orientées matériel. Les distributeurs, sociétés de leasing et éditeurs de logiciels n' ont pas été cités.

Les Fournisseurs privilégiés pour une "offre globale"

	OUI
Constructeurs	**1**
SSII spécialisées	**15**
Sociétés de maintenance	**4**
Distributeurs, sociétés de leasing, éditeurs de logiciels	**non cités**

Pour les constructeurs, non seulement les interlocuteurs ne les envisagent pas dans ce domaine, mais six d' entre eux précisent même qu' ils ne souhaitent pas les y trouver car les parcs étant fondamentalement hétérogènes, ils voient mal comment un constructeur pourrait ne pas pousser ses solutions, son matériel,...
Les constructeurs ont donc à trouver la recette leur permettant de se positionner comme des fournisseurs indépendants, ayant la culture "service" et les capacités d' assister les différents interlocuteurs dans les entreprises (DI, utilisateur final, DRH, DAF).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

V

LES PRINCIPAUX OFFREURS ET LEUR STRATEGIE

A
Positionnement sur le marché

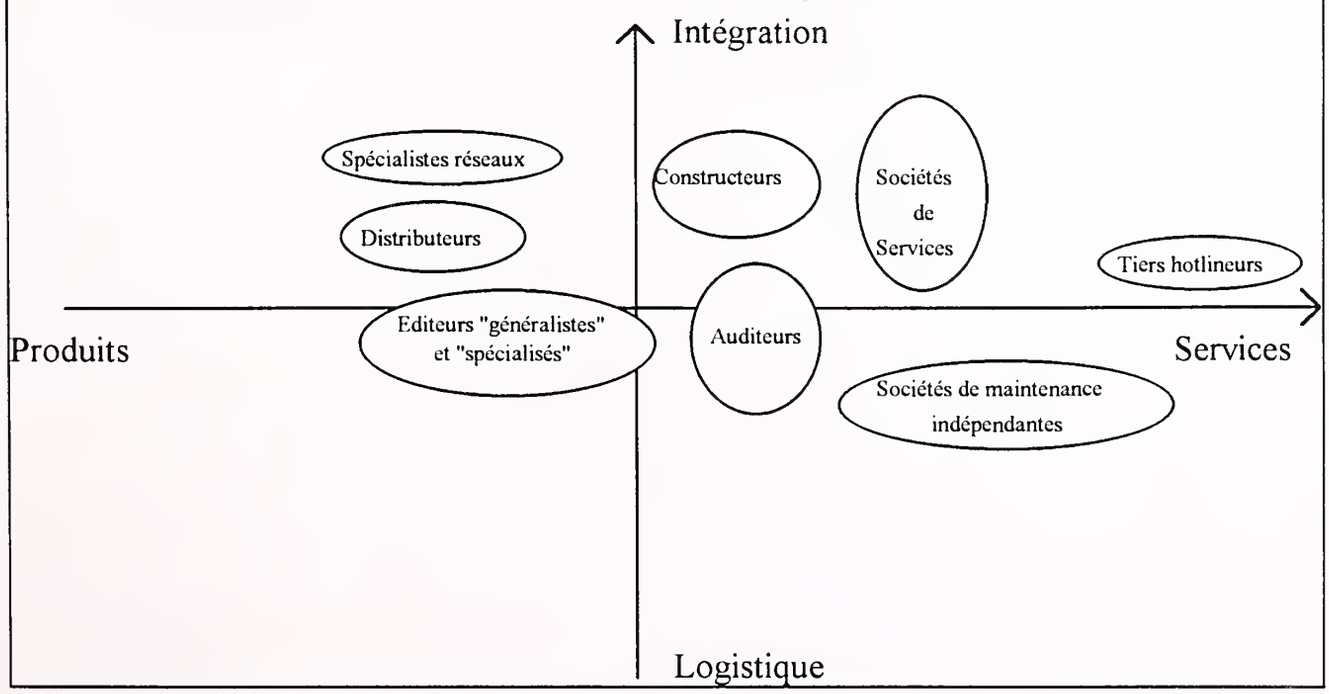
L' une des approches possibles en vue de dresser un positionnement des différents acteurs intervenant sur le marché est de les repérer sur un axe caractérisant leur offre.

Le schéma ci-dessous permet ce positionnement en fonction des deux critères :

- la nature de l' offre qui est :
- soit "produit" : (logiciels-outils d' inventaires, ...),
- soit services (maintenance, hotline, ...)

- le type d' intervention qui est délivré à l' entreprise :
- soit support logistique (gestion de moyens)
- soit support à l' intégration,qui dans ce cas, peut prendre des formes plus complexes pouvant même aller jusqu' au FM.

Positionnement des catégories de fournisseurs sur le marché des services dédiés aux parcs micros



Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

B

Forces et faiblesses des intervenants

. Les SSII

Les SSII, qui se positionnent sur ce secteur de marché, présentent les points forts traditionnels à savoir une grande adaptabilité due à leurs compétences, à leurs habitudes de la gestion de projet et de la coordination de sous-traitants. Leur capacité à être contractant unique et leur grande expérience de négociation avec les grands comptes et les Directions Informatiques facilitent leur accès dans les grandes entreprises.

Les sociétés de services

Les ++++++++++++++++++

- **Compétences, souplesse, flexibilité**
- **Maîtrise gestion de projet, coordination sous-traitants**
- **Indépendance**
- **Support applications environnements ouverts**
- **Accés aux grands comptes**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les sociétés de services

Les ----------

- **Désintérêt envers la micro : un marché " à part"**
- **Cibles conservatrices et centralisées**
- **Carences en compétences client/serveur, LAN,..**
- **Culture marquée "proprietary"**
- **Marketing discret**
- **Solidité financière à renforcer**

Les SSII doivent faire face à un manque de compétences dans des domaines novateurs tels que les services autour du client/serveur et des réseaux. En général, les sociétés de services affichent encore un marketing très discret peut-être dû à un manque de rigueur dans la définition de cette nouvelle offre.
Si certaines SSII ont pris conscience des enjeux essentiels autour de la micro-informatique, en revanche, d' autres ont manifesté un manque d' intérêt pour ce segment de marché. Ces dernières, considérant la micro-informatique comme une activité à faible marge, se trouvent aujourd' hui pénalisées.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les sociétés de maintenance indépendantes (SMI)

Les sociétés de maintenance indépendantes ont une expérience de tous les types de matériel et de marques, ce qui leur donne une très forte image d' autonomie.
Leur point d' entrée dans l' entreprise peut se situer au niveau des départements utilisateurs sans que la Direction Informatique ne fasse écran. En effet, certains d' utilisateurs traitent directement l' entretien de leur parc avec les sociétés de maintenance indépendantes. L' un des points forts de ces fournisseurs est incontestablement leur grande courverture géographique.

Les sociétés de maintenance indépendantes

Les ++++++++++++++++

- **Contacts auprès des départements utilisateurs**
- **Expérience tous matériels, multi-marques**
- **Indépendance**
- **Présence géographique**
- **Nécessité de diversification**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les sociétés de maintenance indépendantes

Les - - - - - - - - - - -

- **Méconnaissance "logicielle"**
- **Culture et image trop matérielles**
- **Carences en compétences client/serveur, réseaux,..**
- **Concurrence très forte des constructeurs**
- **Fragilité**

La faiblesse notoire des sociétés de maintenance indépendantes est le défaut de leurs qualités : leur extrême spécialisation en matière de matériels se traduit par des carences sur le plan logiciel et sur les architectures nouvelles (client/serveur).
De plus, la concurrence très forte des constructeurs actifs sur ce secteur de marché avec des offres de plus en plus diversifiées représente un obstacle non négligeable.
Le challenge pour les sociétés de maintenance indépendantes sera de s' éloigner de leur culture basée sur des approches traditionnelles de maintenance. Certaines ont déjà engagé cette mutation avec succès.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les éditeurs

Les éditeurs "généralistes" et "spécialisés" ont l' avantage d' avoir une bonne vision organisationnelle des entreprises, car ils sont impliqués dans la gestion des moyens (achats, contrats financiers, inventaire). Ils vont au-delà des contacts avec les seuls informaticiens et peuvent avoir des liens privilégiés soit avec les directions administratives et financières soit avec les services généraux.

Les éditeurs "généralistes" ou spécialisés

Les ++++++++++++++++

- **Vision organisationnelle des entreprises**
- **Indépendance**
- **Actions tangibles financièrement pour l'utilisateur**
- **Autres interlocuteurs que DI**

Les éditeurs présentent une faiblesse liée à leur culture centrée uniquement autour des produits. Ils offrent des services limités à la simple fourniture de progiciels. De plus, la pérennité du créneau actuel doit les inciter rapidement à préparer l' offre de demain.

Les éditeurs "généralistes" ou spécialisés

Les - - - - - - - - - - -

- **Limités à la fourniture de progiciels**
- **Services trop limités autour de l'inventaire**
- **Hétérogénéité des acteurs**
- **Non pérennité du créneau actuel**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les auditeurs

Les auditeurs sont spécialisés en diagnostic et disposent d' une vision et d' une expérience variée de l' entreprise combinée à une forte méthodologie. Grâce à leur neutralité, ils sont en mesure de faire passer des messages à tous les niveaux de l' entreprise.

Les auditeurs

Les ++++++++++++++++

- **Diagnostic externe et spécialisé**
- **Neutralité**
- **Approches méthodologiques très rodées**
- **Contacts de haut niveau**
- **Courroie de transmission et de sensibilisation**

Les handicaps pour cette catégorie sont souvent liés à leur structure de petite taille, ce qui implique une fragilité et des connaissances fragmentaires du système d'information de l' entreprise.

Les auditeurs

Les - - - - - - - - - - -

- **Interventions trop ponctuelles**
- **Pas de vision globale du SI**
- **Coût et priorité**
- **Tous ne sont pas des "pros"**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les distributeurs

Les distributeurs ont de leur côté une solide expérience en matière de micro, une bonne connaissance multi-marques et multi-produits tant sur le plan matériel que logiciel. Ils ont l' habitude de contacts directs avec les utilisateurs finaux et possèdent une bonne couverture géographique.

Les distributeurs

Les ++++++++++++++++

- **Solide expertise micro**
- **Compétences multi-produits**
- **Connaissance applicatifs standards**
- **Contacts directs utilisateurs finaux**
- **Présence géographique**

Les "moins" sont essentiellement inhérents à leur culture de "box movers" qui se traduit par une compétence limitée aux domaines techniques et à un manque d' expérience en matière de gestion de projet, sans oublier une fragilité financière assez préoccupante.

Les distributeurs

Les - - - - - - - - - - -

- **Concurrence effrénée**
- **Incertitudes financières**
- **Culture généralement "box mover"**
- **Manque d'expérience gestion de projet**
- **Peu de technicité réseaux, client/serveur**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

. Les constructeurs

Un de leurs atouts est constitué par les alliés qu 'ils possèdent dans l' entreprise et par leur force technologique.

Les constructeurs ont de plus une assise financière voire industrielle très forte. Sur les grands comptes où ils sont déjà positionnés, ils ont démontré leur savoir-faire et aussi leur maîtrise des architectures futures quelque soit l' environnement auquel ils sont confrontés.

Les constructeurs

Les ++++++++++++++++

- **Importante base installée**
- **Expertise technologique**
- **Assise financière**
- **Savoir-faire "service client"**
- **Maîtrise architectures futures et intégration**

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les constructeurs

Les - - - - - - - - - - -

- **Manque d' impartialité**
- **Conflits avec les canaux de distribution**
- **Services "tous azimuts" et fragmentés**
- **Pas de réelle différentiation avec d' autres prestations**

Il est difficile de ne pas mentionner leur partialité, ce qui constitue un frein vis à vis des utilisateurs.
De plus, ils proposent de nombreux services "tous azimuts" sans approche marketing réelle. En effet, ces services ne sont pas encore vraiment packagés et sont bien souvent dilués dans les offres mainframes ou minis.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

C
Partenariat

Les fournisseurs opérant sur le marché des services micro ont commencé à établir des partenariats en vue d' enrichir leur offre. Le tableau suivant illustre les rapprochements observés et suggère certaines directions pour de futurs partenariats ou même de futures acquisitions.
Chaque acteur va pouvoir ainsi étendre ses prestations pour couvrir un ensemble plus complet allant du conseil jusqu' à l' assistance à l' utilisateur final.

Les SSII devraient se rapprocher des sociétés de maintenance ainsi que des sociétés ayant une forte spécialisation sur des créneaux bien particuliers : connectique, réseau, ...

Les sociétés de maintenance quant à elles, ont tout intérêt à se rapprocher des autres acteurs comme les distributeurs, les sociétés spécialisées, de façon à proposer une gamme de services dépassant la maintenance traditionnelle.

Les cabinets d ' audit, qui possèdent une forte compétence dans le domaine de la micro-informatique et de la gestion de parc peuvent être aussi au coeur d' accord de partenariats. De tels accords peuvent se nouer entre des éditeurs qui trouvent, par ce biais, une valeur ajoutée à leur offre. Les constructeurs trouvent dans les auditeurs un porte parole indépendant auprès des utilisateurs. Enfin, pour plus d' efficacité, ces partenariats doivent se montrer flexibles, les sociétés devant éviter de se lancer dans des projets trop complexes.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Le partenariat autour des services micro

Recherche de partenariats avec →	SSII	SMI	Editeurs	Audit	Dist.	Const.	Niches à fort potentiel		
							Connectique	Supports applicatifs	Réseaux
SSII		x/R	x	-	-	-	R	-	x
Sociétés de maintenance	x		-	-	x/R	x	x	R	R
Editeurs	x	-		x	-	-	-	-	-
Auditeurs	-	-	x		-	-	R	-	R
Distributeurs	R	x	-	-		-	R	R	x
Constructeurs	-	x	x	R	-		-	-	-

x : partenariats rencontrés R : partenariats recommandés

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

D
Profils d' acteurs

Les profils suivants décrivent l'offre d' acteurs significatifs sur le marché :
ces 21 sociétés ont été sélectionnées en raison de leur représentativité dans le domaine des services micro.
Cette sélection ne prétend pas être exhaustive. Comme cela a été vu précédemment au chapitre consacré à la typologie des offreurs, de nombreux autres fournisseurs peuvent être identifiés.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

ALCATEL TITN ANSWARE

6/8 rue du Marquis de Raies
Courcouronnes
91023 Evry Cédex
Tél : 64 97 02 03
Fax : 69 91 26 52

Présentation de la société

Alcatel TITN Answare est une société de services créée il y a plus de vingt ans. Depuis quelques années, la division "Services Clients" s' appuie au niveau stratégique sur deux axes :

- travailler en synergie avec les autres départements et donner une nouvelle identité à cette division avec les prestations suivantes :
  - Ingénierie de maintenance (60% du chiffre d' affaires)
  - Exploitation de parc
  - Logistique informatique
  - Formation (2% du chiffre d' affaires)

- promouvoir le progiciel (GOM), qui permet de maîtriser l' ensemble de la gestion d' un parc informatique en vue d' atteindre un niveau de qualité maximale.

Panorama de l' offre

Cette offre de gestion de parc représente 2 MF en 1992 et s' adresse essentiellement à des grands comptes via le Directeur Informatique.
GOM est un outil entièrement développé sur le SGBD Oracle et ses principales fonctionnalités sont :

- la gestion physique du parc
- la gestion de la maintenance
- la gestion des intervenants (contrats, fournisseurs)
- la gestion des finances

L' originalité de ce progiciel de gestion repose à la fois sur son ouverture, sa modularité et sur le champ complet des fonctionnalités proposées.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Une clé du succès est sans aucun doute le nom Alcatel et aussi la présence de GOM au catalogue Oracle.
Le point fort de ce produit, fonctionnellement riche, est sa capacité de portabilité multi-plateformes puisque GOM peut aussi gérer des architectures plus complexes, intégrant les réseaux jusqu' à des centres de calcul sophistiqués.

Freins rencontrés sur le marché

Une des difficultés rencontrées se situe au niveau de l' interface homme/machine, à laquelle Alcatel remédiera bientôt en annoncant GOM sous Windows.
Un autre frein possible est dû à la base de données Oracle, qui dans certains cas, nécessite des configurations particulières et non négligables en terme de coûts.

Orientations futures

Pour Alcatel TITN Answare, la notion de parc va devenir une véritable stratégie de l' entreprise. La société compte renforcer ses compétences autour de "l' intégration d' un outil d' infocentre qui doit permettre d' extraire toute sorte d' informations à tout moment à l' utilisateur final".

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

APSYLOG

10 rue Vauvilliers
75001 Paris
Tél : 44 76 11 11
Fax : 40 26 94 32

Présentation de la société

Apsylog est spécialisée dans l' édition et la distribution de logiciels pour micro-ordinateurs. Société indépendante, elle réalise un chiffre d' affaires de 50 MF principalement auprès des grands comptes auxquels elle propose également des programmes de formation et des services associés.
A l' origine, engagée dans l' édition de logiciels techniques (réseaux locaux, environnements laser), Apsylog a su détecter, grâce à ses liens étroits avec sa clientèle, un besoin pour la gestion de parcs micro-informatique qui l' a conduite à développer début 1990 son produit vedette "Parc Manager".

Panorama de l' offre

Parc Manager est un système de gestion de parc complet, développé sous Windows et présentant donc une excellente convivialité et une facilité
d' utilisation. Commercialisé depuis le début 92, Parc Manager compte aujourd' hui 80 sites équipés. Les perspectives pour 1993 sont de l' ordre de 350 sites. Parc Manager permet de décrire une organisation, de gérer les ressources matérielles et logicielles, de suivre la maintenance et les stocks. Un module d' import permettra prochainement de récupérer des fichiers d' inventaires et d' obtenir une mise à jour plus rapide. Ce produit est destiné à toutes les tailles d' entreprises et commercialisé soit par vente directe, soit par des prescripteurs tels que C2S ou SAA.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les atouts d' Apsylog sont de posséder une très bonne connaissance de cette problématique, d' avoir un produit universel, riche au plan des fonctionnalités,
s' appuyant sur une base de données performante (BTRIEVE) et doté d' un module de composition de requêtes SQL extrêmement puissant.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés sont essentiellement liés à l' investissement humain nécessaire pour la collecte d' information afin de mettre à jour l' inventaire. Ceci devrait disparaître fin 1992 par la mise à disposition d' un outil automatisé de collecte de données. (Parc Invent).

Orientations futures

Les besoins des entreprises devraient évoluer vers une forte demande en matière de services complémentaires comme la hotline utilisateurs et vers la recherche d' une meilleure rentabilité. Apsylog va, dans les années à venir, s' orienter vers de nouveaux services permettant d' enrichir son offre dans ce domaine.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

ARES LMC Informatique

41/43 rue Perier
92120 Montrouge
Tél : 46 12 52 52
Fax : 46 57 04 20

Présentation de la société

ARES LMC est la filiale dédiée à la micro-informatique du groupe ARES. Ce groupe est constitué d' une mosaïque de sociétés spécialisées dans la distribution, les services autour de systèmes de gestion, systèmes techiques et particulièrement dans les environnements HP-MPE, Unix et MS-DOS. LMC se positionne comme un fournisseur de solutions complètes en micro-informatique et a des accords de distribution avec HP, Compaq et Bull Zénith. A l' instar de Sligos et CMG, le groupe ARES avec LMC enrichit sa connaissance du monde de la distribution micro-informatique et se "rôde" à ces nouveaux marchés.

Panorama de l' offre

Les prestations offertes sont variées. Elles vont de la fourniture du matériel à son intégration, sa gestion et portent aussi sur la vente de solutions logicielles, le développement d' applications et les réseaux (ARES LMC est centre Expert Netware et LAN Manager). Pour certaines composantes de son offre, la société s' appuie sur les compétences des autres filiales du groupe telles que Sécurordis pour la sécurité et Ares Financement ou bien sur des partenariats avec Skipper en matière de logiciels d' inventaire ou avec des sociétés de formation.
L' ensemble des services dédiés à la micro n' a représenté qu' une petite part du chiffre d' affaires en 1991 soit 15%. Une autre partie équivalente du chiffre d' affaires provenait d' un logiciel d' interrogation de grands systèmes sur PC et le reste, des ventes de matériel. A terme, la part du chiffre d' affaires issue de cette dernière activité devrait baisser pour être compensée par les services.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Bien qu' opérant elle aussi sur le champ de bataille de la distribution, ARES/LMC semble posséder, plus que ses concurrrents distributeurs traditionnels, la culture services en raison de ses origines. A l' opposé des pratiques des "Box Movers", l' approche par les services contraint le fournisseur à savoir gérer un projet et à bien évaluer les risques associés à des contrats au forfait autour de micros.
L' avantage pour l' utilisateur est de se trouver face à un interlocuteur unique, indépendant des constructeurs et qui maîtrise aussi la dimension applicative des solutions.

Freins rencontrés sur le marché

ARES LMC remarque que souvent dans les entreprises, les utilisateurs "perçoivent comme une violation de leur intimité" le fait qu' on ouvre leur PC et qu' on inventorie leurs applicatifs.
Pour contourner cette difficulté, la société a formé des spécialistes techniciens conciliant à la fois diplomatie et formation qui peuvent intervenir en régie ou non au niveau des inventaires et au delà pour la maintenance.

Orientations futures

ARES LMC s' engage résolument à terme autour de prestations dites "d'informatique communicante" et de messagerie.
Elle estime que les utilisateurs ne connaissent pas réellement leurs besoins et qu' ils ont atteint un niveau tel de technologie qu' ils ont du mal à en ingurgiter davantage.
La société pense que l' une des étapes les plus significatives aujourd' hui est la "gestion de parc" ou PC Management qui va au delà d' un inventaire pour intégrer le conseil aux utilisateurs, la stratégie micro et la gestion de coûts...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

C2S

7 Parc Ariane
78284 Guyancourt Cédex
Tél : 30 60 82 00
Fax : 30 60 82 82

Présentation de la société

C2S est la société de services, filiale du groupe Bouygues, spécialisée dans les domaines de l' informatique départementale et des réseaux locaux. Elle a débuté sur le marché en commercialisant des produits logiciels destinés à la gestion des réseaux locaux (télé distribution) et a peu à peu diversifié ses activités vers le management de parcs PC et les prestations associées.

Panorama de l' offre

C2S réalise 50% de son chiffre d' affaires (25 MF en 1991) grâce à des prestations d' intégration et de gestion de parc.
Environ 20% de ce même chiffre représentent :

- les ventes du progiciel de télédistribution PRODIAL, qui permet la distribution automatique et la personnalisation de logiciels, leur mise à jour et la connaissance des configurations,
- le progiciel PROGECAB qui permet la gestion de câbles, équipements, connexion et postes de travail, la gestion de la connectique et la production de statistiques et d' éléments de facturation,
- le produit de télé-assistance (POLYPM/2) permettant la prise de contrôle à distance de machine sous OS/2, pour la maintenance de logiciel, la visualisation d' accidents et leur résolution, le support et la formation à distance, l' administration de réseau local ...

Les produits et les services qui leur sont associés, s' adressent aux grandes entreprises et sont commercialisés soit directement soit par l' intermédiaire d' agents distributeurs.
C2S se diversifie aujourd' hui vers la gestion de parc, la réalisation d' inventaire, l' assistance aux utilisateurs et propose à ses clients une approche globale basée sur une méthodologie et des outils logiciels.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

C2S bénéficie du savoir-faire de Bouygues en matière de micros, de réseaux et de gestion de parc caractérisé par la qualité technique de ses interventions.
Elle concilie donc l' expérience d' un grand groupe et la souplesse d' une petite structure dynamique.
Ses atouts portent essentiellement sur ses possibilités d' intervention en tant que maître d' ouvrage ou intégrateur et sur les prix pratiqués.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés sont liés essentiellement à un manque de prise de conscience des entreprises et le plus souvent à des contraintes budgétaires couplée à des responsabilités non définies. La concurrence principale est représentée par Télésystèmes puis par les autres sociétés proposant des offres plus ou moins globales.

Orientations futures

Selon C2S, l' évolution des problèmes liés au système d' information passe par des préoccupations qui ont déjà été rencontrées sur grand système : performance, sécurité, cohérence des données.
Aussi, la société s' attachera à proposer des prestations dans ce domaine mais de plus en plus sur des plateformes PC et sur les réseaux.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

CISI TELEMATIQUE

5 rue Le Corbusier
Silic 206
94518 Rungis Cédex
Tél : 49 79 18 00
Fax : 49 79 19 19

Présentation de la société

CISI Télématique est la société du groupe CISI SA qui est particulièrement impliquée dans l' intégration de micro-ordinateurs au sein des systèmes d' information. De par son domaine d' activité, CISI Télématique a été amenée, dès l' apparition des micros et des stations de travail, à intervenir dans les domaines de la connexion de matériels hétérogènes, des réseaux locaux et de la gestion de parc. Elle a réalisé 318 MF de CA en 1991 dont 20 MF dans ce domaine particulier, hors vente de matériels.

Panorama de l' offre

Les prestations de Cisi Télématique vont du conseil au "Facilities Management" ("Faire Marcher") en passant par les études préalables, les installations, la gestion de parcs, la mise à jour de logiciels, la maintenance et l' exploitation des serveurs.
En ce qui concerne les réseaux locaux, l' offre inclut la totalité des prestations, de la conception initiale du réseau à la fourniture, l' installation et la mise en service de ses différentes composantes (postes, câblage, serveur, interconnexion...) et à sa maintenance. Pour cela, Cisi Télématique est distributeur Novell.
L' offre de Cisi s' adresse aux moyennes et grandes entreprises.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les atouts de Cisi Télématique découlent de son expérience de SSII, de son indépendance vis à vis des constructeurs et de l' aptitude à fournir une prestation complète en milieu hétérogène.

Freins rencontré sur le marché

Les freins rencontrés sont essentiellement liés aux budgets inhérents à la mise en place des réseaux. Les principaux concurrents de la société sont essentiellement des SSII.

Orientations futures

L' évolution des besoins devrait à terme s' orienter vers une accentuation de la demande de serveurs, de réseaux locaux et d' interconnexion entre ces réseaux afin de partager et d' échanger des données et de faciliter les communications. Une importance de plus en plus grande est anticipée autour des problèmes de sécurité. Pour Cisi Télématique, l' avenir passe par le développement de son offre (applications et compétences) en matière d' architecture client-serveur et une expertise accrue autour d' Unix qui selon la société, devrait prendre une part croissante en micro.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

COMPUTER ASSOCIATES

14 avenue François Arago
BP 313
92003 Nanterre Cédex
Tél : 40 97 50 50

Présentation de la société

Computer Associates est un des leaders mondiaux parmi les éditeurs de logiciels tous systèmes confondus : micro-ordinateurs, minis et grands systèmes, avec une forte spécialisation pour les logiciels systèmes (outils de supervision et de productivité pour grands ordinateurs, systèmes de gestion de bases de données) et aussi une large gamme de progiciels bureautiques pour micros.
Computer Associates a réalisé en France un chiffre d' affaires de 677 MF pour l' année 1991.
L' avenir de la société passe clairement par la micro qui ne représente aujourd' hui que 10 à 15% de son chiffre d' affaires mais qui devrait à terme atteindre 40%.

Panorama de l' offre

L' offre de Computer Associates en matière d' intégration et de gestion de parcs porte essentiellement sur ses progiciels CA-Supercenter, CA-Netman et CA-Cortana.

- CA-Cortana est un système de sécurité complet offrant un contrôle d' authentification de l' utilisateur et d' accès aux ressources (programmes et données) qui vient compléter l'offre de sécurité de Computer Associates sur moyens et grands ordinateurs.

- CA-Supercenter et CA-Netman sont des progiciels de gestion de parc sur PC assurant le suivi de l' inventaire, du stock, des incidents, de la maintenance, des contrats et des budgets.
  La particularité de CA-Netman est de permettre une extension de cette gestion à tous les systèmes informatiques de l' entreprise, minis et mainframes inclus.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

CA-Supercenter est développé sur un gestionnaire de fichier : CA-SuperDB. C' est un outil de suivi de parc micro-informatique accessibles aux PME-PMI. Ce progiciel est optimal pour des parcs allant jusqu' à 400 micros.

Computer Associates commercialise ses produits via une polititque de partenariat avec des SSII, qui apportent le complément de services nécessaire.

Principaux atouts

Les atouts de l' offre de Computer Associates sont essentiellement la maîtrise des problèmes de gestion et d' exploitation du système d' information de la grande entreprise du mainframe au poste de travail.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés proviennent de l' absence de possibilité d' inventaire et de gestion financière sur le produit Supercenter. Le point faible de Computer Associates se situe au niveau intermédiaire entre CA-Netman et CA-Supercenter où il n' existe pas de produit équivalent dans la gamme.

Orientations futures

En réponse aux besoins futurs de ses clients qui recherchent la disponibilité des mêmes outils sur des plates-formes différentes et la communication entre ces plates-formes, Computer Associates va développer des produits systèmes et de gestion de réseaux plus performants et plus sophistiqués.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

CORPORATE SOFTWARE France

32 avenue de l' Europe
BP 7 Immeuble Energy 1
78142 Vélizy Cédex
Tél : 34 65 08 22
Fax : 39 46 51 84

Présentation de la société

Avec 120 MF de chiffre d' affaires en 1991 en France, Corporate Software est un des leaders de la distribution de logiciels micro-informatiques aux grandes entreprises. Son offre porte sur plus de 600 logiciels et cartes référencées et sur un ensemble de services adaptés : séminaires, diffusion d' informations techniques, disquetttes de démonstration et d' évaluation, services de mise à jour des versions de logiciels et centre de support technique par téléphone.

Panorama de l' offre

L' offre de Corporate Software en matière de gestion de parc est axée d' une part sur ses prestations d' assistance technique au sens large dont son "contrat de télé-assistance" et d' autre part, sur ses progiciels PC Census et Quetzal.
Le contrat de télé-assistance propose des prestations d' assistance technique par téléphone sur les principaux logiciels bureautiques et informatiques utilisables sur PC et Macintosh et présents au catalogue Corporate Software. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures 30 et est facturé sur la base d' un tarif horaire.
Le produit Quetzal est l' un des logiciels leaders du marché en matière de parc micro. Fonctionnellement très riche, il permet la gestion de l' inventaire et l' organisation d' une équipe d' assistance technique. Il offre également l' accès en direct à une large documentation technique et à une base de connaissance afin de faciliter le diagnostic et le dépannage. Quetzal est complété par différents modules en option : collecte automatisée des données d' inventaire avec PC Census, réconciliation d' inventaire, gestion des achats et gestion des procédures (migraton de parc, mise en réseau,...). La mise en oeuvre de Quetzal et sa distribution sont assurées en direct et par des prescripteurs (Partner's, Bureautique SA, SAA, ...).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les points forts de l' offre Quetzal de Corporate Software sont sa richesse de fonctionnalités, la disponibilité d' une gamme complète de produits complémentaires et sa capacité à prendre en charge et à administrer des parcs importants, ce qui explique sa très forte implantation dans les moyennes et grandes entreprises.

Les freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés aujourd' hui sont minimes compte tenu de la notoriété du produit et sont essentiellement liés à l' interface DOS qui pénalise sa convivialité. Une version sous Windows est annoncée pour 1993. Certains utilisateurs, s' ils sont satisfaits des fonctionnalités de Quetzal ne négligent pas certaines lourdeurs d' exploitation.

Orientations futures

Les besoins des entreprises pour les années à venir devraient se centrer sur la télé-distribution des logiciels afin de résoudre le problème bloquant de la diffusion et de la mise à jour des versions de logiciels et sur les liens entre différents centres de support utilisateur en entreprise. Pour Corporate Software, les axes de développement se situent dans ces deux domaines et sur une offre partielle de "Facilities Management" limitée autour de la gestion de parc : hotline, formation, inventaire, maintenance logicielle...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

DATAID EXPLOITATION

2 rue du Docteur Lombard
92130 Issy-Les-Moulineaux
Tél : 46 62 02 00
Fax : 46 62 65 74

Présentation de la société

La société de services Dataid, filiale à 90% du groupe AT&T, compte environ 1 500 collaborateurs intervenant en informatique de gestion, ainsi qu' en informatique industrielle et technique.
Sa branche "Exploitation" avec un chiffre d' affaires de 140 MF en 1991 apporte une gamme de services allant du conseil et de l' assistance jusqu' à la prise en charge complète des systèmes et des réseaux.

Quatre grandes familles de prestations sont proposées :
- le FM,
- la gestion de réseau-informatique,
- la gestion de parcs micros,
- l' assistance technique.

Panorama de l' offre

Chez Dataid, les prestations de gestion de parcs micros correspondent à une prise en charge des problèmes existants autour de l' exploitation. Elles reposent sur la mise en place d' une équipe spécialisée et mobile, qui se trouve au service des utilisateurs tout en appliquant les consignes de la Direction Informatique. Cette équipe possède une connaissance approfondie d' un grand nombre de matériels et logiciels. Cette offre représente en 1992 un chiffre d' affaires estimé à environ 10 MF et elle devrait passer à une quarantaine de millions de francs dans les trois années à venir.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

L' offre de Dataid est basée sur la délégation d' experts techniciens qui sont présents chez le client. C' est une garantie pour les utilisateurs ayant de plus en plus de difficultés à assurer quotidiennement le suivi de l' évolution de leur parc, leur mise à niveau technique, l' intégration de logiciels, la mise en oeuvre de réseaux et toute la partie assistance.

Freins rencontrés sur le marché

Chez les utilisateurs, les freins rencontrés sont essentiellement dus à la mauvaise définition de leurs vrais besoins. Au niveau de la concurrence, Dataid déclare rencontrer les différentes sociétés de maintenance présentes sur ce marché.

Orientations futures

Dans les trois années à venir, Dataid se positionnera sur une offre de Facilities Management élargie et cherchera, en conséquence, des partenariats.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

DIGITAL EQUIPMENT France

2 rue Gaston Crémieux
BP 136
91004 Evry Cédex
Tél : 69 87 51 11
Fax : 69 87 54 44

Présentation de la société

Digital Equipment, confrontée au ralentissement des marchés des services autour des plates-formes sur lesquelles elle opérait traditionnellement, a développé, il y a environ dix-huit mois, une nouvelle offre dédiée à la micro. Cette offre est venue compléter des prestations plus anciennes qui portent sur des services d' intégration de la micro-informatique dans les systèmes d' information des entreprises.

Panorama de l' offre

La nouvelle offre "Desktop Services" est basée sur les prestations traditionnelles (maintenance, formation, intégration) auxquelles s' ajoute une panoplie de services focalisés sur l' exploitation : câblage, mise en place de helpdesk, sécurité et réseaux, formation, mise à jour et gestion des parcs, sauvegarde, assistance hotline mais sans toutefois qu' il y ait de reprise de personnel.
La forme contractuelle peut alors être un contrat site de "maîtrise d' oeuvre de maintenance de parcs hétérogènes avec optimisation des services liés à l' exploitation". Les "Desktop Services" sont commercialisés par la force de vente directe ou via Dec Direct, le catalogue. Cette activité représente un chiffre d' affaires de 42 MF en 1992.
L' activité "projets d' intégration" à dominante poste de travail pèserait, quant à elle, 300 MF et comprend du conseil, de l' assistance, du développement, ... (une grande partie de ce chiffre d' affaires serait générée par quelques grands comptes).
DEC revendique 50 personnes spécialisées autour des plates-formes PC en plus des développeurs et des techniciens de maintenance.
Digital, pour étoffer ses compétences, a tissé un partenariat étroit avec Microsoft. D' autres accords existent avec des éditeurs et des sous-traitants.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Comme principaux atouts, Digital avance les points suivants :
- sa notoriété
- un catalogue complet incluant les micros ordinateurs
- une compétence autour des réseaux
- des coûts compétitifs

Avec l' entité DEC Entreprises, Digital offre aussi la possibilité d' être un interlocuteur unique pour des services en environnement de systèmes multi-marques. Dans cet esprit, elle vient de lancer le service DECFIT, qui délivre une assistance téléphonique instantanée sur plus de 40 progiciels et operating systems.

Freins rencontrés sur le marché

Digital constate un manque de réceptivité des entreprises, lié peut-être au fait qu' elle est encore peu connue comme fournisseur de services et qu' elle n' a pas une forte image micro.

Orientations futures

Les perspectives de développement dans les années à venir vont se situer au niveau du support à l' utilisation. A ce titre, Digital devrait développer son offre de services pour assister les utilisateurs autour des produits applicatifs les plus vendus.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

EDS -GFI

Le Guillaumet Cédex 70
92046 Paris La Défense
Tél : 46 93 46 93
Fax : 46 93 41 00

Présentation de la société

La position d' EDS-GFI sur le marché des grands systèmes en matière de Facilities Management, les a amenés progressivement à intervenir pour le compte de leurs clients sur des aspects d' offre globale que ce soit sur les minis ou les micros dans un deuxième temps.
D' où la naissance d'une offre PC dont les différents volets se déclinent au niveau de l' intégration de systèmes, l' architecture de solutions, la conception, l' installation, le développement et la formation des utilisateurs.

Panorama de l' offre

Aujourd' hui, l' offre FM micro ne représente que 10% de l' activité Facilities Management. Cette offre ouvre dans les années à venir des perspectives de croissance supérieure à celle autour des grands systèmes. Elle vise essentiellement les grandes sociétés, sachant que pour celles-ci, il est difficile de dissocier la stratégie micro de la stratégie globale et qu' il s' agit d' optimiser une cohabitation des différents niveaux d' architecture de l' entreprise. Cette offre micro se segmente en trois grands axes : Facilities Management, intégration, progiciels.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

A l' heure où les entreprises sont confrontées à un réel malaise : coûts élevés, problèmes de maintenance, interconnexions de plus en plus nombreuses, utilisateurs mécontents, elles cherchent à se tourner vers une solution globale pour le traitement de leur micro informatique.
EDS-GFI se positionne comme une société spécialisée dans ce domaine, caractérisée par une méthodologie, du professionnalisme et un engagement final.

Parmi ses autres atouts, les possibilités d' achat de matériel en quantité auprès de constructeurs qui lui permettent d' afficher des prix très intéressants. EDS-GFI a une approche commerciale ne visant pas seulement les Directions Informatiques mais aussi les services opérationnels.

Freins rencontrés sur le marché

Le refus de prestations Facilities Management est essentiellement lié au fait que les utilisateurs n'envisagent pas de ne plus superviser "l' activité micro", ou bien qu' ils ne soient pas conscients du coût de la micro dans l' entreprise. Dans ce dernier cas, les coûts associés à du Facilities Management leur paraissent exorbitants.
La concurrence dans le domaine du Facilities Manangement est constituée par certaines grandes sociétés telles que GSI, Télésystèmes mais aussi par certains distributeurs et SSII qui se lancent sur ce marché sans posséder une réelle expérience.

Orientations futures

EDS-GFI pense devoir montrer à ses clients quel est le coût réel de la micro-informatique, la complexité des environnements et l' utilisation très partielle qui en est faite, afin de prouver qu' il y a un écart important entre l' argent investi et la productivité qui en découle. Une meilleure rentabilité ne peut être obtenue que par une optimisation des coûts et EDS-GFI entend apporter son savoir-faire pour aider ses clients dans cette voie.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

GSI

25 boulevard de l' Amiral Bruix
75116 Paris
Tél : 45 02 74 75
Fax : 45 00 59 43

Présentation de la société

GSI, SSII parmi les leaders, intervient depuis longtemps dans le domaine de la télé-informatique et des systèmes distribués. Le problème de l' exploitation à distance des parcs de matériels les a conduits à développer une offre en matière de télé-exploitation et de Facilities Management micro pris en charge par l' entité GSI Télématique.

Panorama de l' offre

Sur les 54 MF réalisés en 1991 dans le domaine de la micro-informatique, la quasi totalité est constituée par l' offre de télé-exploitation MASTER-X, consistant en un service complet de gestion automatisée des stations micros et des plateformes de travail. Le service inclut la distribution automatique de logiciels et de données ,. la mise à jour de versions, la hotline, la télé-assistance et la télé-maintenance. Cette offre s' adresse à toutes les grandes fonctions de l' entreprise (paye, production, logistique de transport) qui souhaitent maîtriser leur micro- informatique et son évolution.

Le Facilities Management, s' il n' a représenté en 1991 que 2% du chiffre d' affaires micro, représente un axe de développement stratégique. La volonté de GSI est de proposer aux grandes entreprises une approche globale prenant en compte l' existant et assurant une gestion complète du parc.

Principaux atouts

Ils sont essentiellement liés à la garantie offerte aux utilisateurs d' une permanence de fonctionnement de leur équipement les dégageant de toute contrainte technique ou organisationnelle. Par ailleurs, l' expérience de GSI en matière de services et d' informatique communicante lui permet d' assurer l' évolution du système d'

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

information de l' entreprise et de contrôler l' intégration de l' offre micro au sein de celui-ci.

Freins rencontrés sur le marché

L' incertitude des clients dans leur appréciation du coût des services associés au support des micros représente un frein important.
Les principaux concurrents de GSI sont des constructeurs, des éditeurs de logiciels de télé-exploitation donc des fournisseurs de produits et dans ce cas l'offre de GSI reste un atout car elle conserve une dimension "service". En ce qui concerne le FM de micros, la société retrouve les principaux acteurs du marché Axone, EDS-GFI, Télésystèmes, Sligos. GSI pour sa part sous-traite installation et maintenance.

Orientations futures

Pour GSI, les besoins des utilisateurs vont évoluer vers une offre de service globale, de haute technicité dans un environnement hétérogène incluant des mainframes, des micros et des PC en réseaux locaux. Cette offre devra comprendre un éventail de services complets allant de l' assistance technique à la gestion de parc jusqu' au Facilities Management basé sur des équipes réparties chez le client.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

MAYDAY

16/22 rue Camille Pelletan
92300 Levallois-Perret
Tél : 47 31 11 11
Fax : 47 37 10 50

Présentation de la société

Mayday est une société créée en 1989 et qui s' est spécialisée dans l' assistance téléphonique logicielle. Au delà de l' assistance téléphonique et télématique, Mayday est agréée par tous les grands éditeurs et, de ce fait, est un important centre de mise à jour. L' orientation de cette jeune société s' est donc portée sur les utilisateurs finaux en leur permettant de se former et de s' organiser grâce à des outils de mesure de leur performance, tout en leur assurant un meilleur confort.

Panorama de l' offre

Tous les services offerts par Mayday tournent autour du logiciel :

- l' assistance téléphonique, télématique,
- le maintien à niveau de logiciels
- l' aide au choix de logiciels
- l' intervention réseau
- l' import/export de données
- la délégation de spécialistes

L' offre micro représente les trois quarts du chiffre d' affaires de l' ordre de
24 MF. Avec plus de 23 000 abonnés, Mayday se positionne comme un "tiers hotlineur" de tout premier rang.

Les utilisateurs à partir d' un crédit en francs correspondant à un quota d' interventions, possèdent une carte numérotée confidentielle d' abonné, donnant accès aux différents services. Le temps d' intervention va de huit minutes à une demie journée maximum. Enfin, Mayday fournit à la direction informatique des rapports mensuels, des analyses diverses qui permettent d' analyser les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Mayday a identifié une niche de marché très porteuse qui répond aux difficultés rencontrées aujourd' hui dans les entreprises telles que le mécontentement des utilisateurs, la compression du personnel informatique et le besoin croissant d' une hotline. Par ailleurs, Mayday à ce jour est pratiquement la seule société sur ce créneau, pouvant offrir des réponses à tous les niveaux et représente un interlocuteur unique, quelques soient les logiciels considérés.

Freins rencontrés sur le marché

Le seul frein rencontré à l' intervention de Mayday se situe au niveau de certains responsables informatiques qui craignent, en recourant à un tel service de perdre le contact avec leurs utilisateurs.
Sur l' aspect concurrence, on a vu qu' elle était négligeable, citons néanmoins que Mayday est confrontée aux hotlines gratuites des éditeurs de logiciels, bien que parfois les réponses aux problèmes posés à ces derniers se limitent à l' utilisation de leurs propres logiciels. De plus, il n' est pas assuré qu' elles restent toujours gratuites demain. Microsoft vient de le prouver avec son offre "Amplitude".

Orientations futures

Dans les années à venir, compte tenu de la concurrence considérable sur le créneau de l' assistance et de leur propre réflexion, Mayday envisage de proposer des solutions intermédiaires type Facilities Management, adaptées à chaque client, viables économiquement, offrant "à la carte" les différentes prestations de services micro.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

NOVELL France

Tour Anjou
33 quai de Dion-Bouton
92814 Puteaux Cédex
Tél : 47 75 09 09

Présentation de la société

Novell est le leader mondial en matière de réseaux d' entreprises. Créée aux Etats-Unis en 1983 et présente en France depuis 1987, où elle réalise en 1992 un milliard de francs de chiffre d' affaires, Novell se positionne comme un fédérateur des principaux standards du marché qu' ils soient "propriétaires" ou non. La gamme de sytèmes d' exploitation de réseau Netware et ses outils associés offrent aux entreprises le premier système d' intégration de parcs de micros et d' ordinateurs minis et mainframes du marché.

Panorama de l' offre

Si la cible de départ de Novell était les PME/PMI, aujourd' hui elle s' adresse à tous les types d' entreprises. L' offre de Novell s' articule autour d' un éventail complet de produits logiciels pour réseaux locaux s' organisant autour des NOS (Network Operating Systems) Netware. Le catalogue Novell regroupe ainsi tous les outils nécessaires aux postes de travail connectés en réseau, au partage de services d' impression, de messagerie, à l' interconnexion des réseaux locaux entre eux. L' offre Network Management Products qui permet l' administration et la supervision de réseaux locaux, introduit par certaines de ses fonctionnalités ce que sera la gestion de parcs de demain en permettant l' inventaire automatique des matériels connectés, des possibilités de diagnostic...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les points forts de l' offre Novell sont incontestablement sa technicité, sa disponibilité et la capacité quasiment unique sur le marché à l' heure actuelle, de fédérer un existant d' entreprise fortement hétérogène tant en ce qui concerne les machines connectées (DOS, OS/2, Mac, Unix, IBM,...), que les topologies, les méthodes d' accès, les protocoles (TPC/IP, OSI,...), tout en proposant un ensemble de services à la communauté ainsi constituée (partage de fichiers, de ressources, ...).

Freins rencontrés sur le marché

Les freins au développement des solutions présentées par Novell au sein des entreprises sont essentiellement liés à un manque de culture et de compétences en matière de réseaux locaux, mais aussi à une incapacité des grands décideurs à remettre en cause les solutions existantes (principalement centralisées).

Orientations futures

Pour satisfaire les besoins futurs des entreprises, les produits de réseau devront évoluer dans les années à venir à la fois vers plus d' universalité et plus de convivialité afin de permettre à l' utilisateur d' accéder sans problème à tous les services, toutes les ressources présentes dans un réseau où qu' ils se trouvent.

Consécutivement, il faut s' attendre, de la part de Novell, à un très fort développement des outils de gestion de réseaux. Ceux-ci vont évoluer à la fois vers une meilleure administration du réseau, une meilleure sécurité mais aussi vers l' intégraton de fonctions de gestion comme l' inventaire généralisé, la télé-distribution des logiciels, le support de l' assistance technique.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

PARTNER'S CONSULTING

17 rue de Normandie
92600 Asnières
Tél : 47 93 70 00
Fax : 47 93 63 15

Présentation de la société

Partner's a été créée voici deux ans pour proposer aux entreprises un ensemble de prestations de conseil et de services liés à la micro-informatique, à son intégration dans le système d' information et à la gestion de parcs. Partner's a réalisé 1,5 MF de chiffre d' affaires en 1991, essentiellement en audit et prévoit 6 MF en 1992.

La présence de Partner's sur ce marché découle de l' évolution de la micro d' entreprise vers une utilisation plus professionnelle et plus généralisée, débouchant sur la nécessité de contrôler les coûts d' investissement et de développer une stratégie propre qui soit cohérente avec le reste du système d' information.

Panorama de l' offre

L' offre Partner's s' adresse aux moyennes et grandes entreprises et s' articule autour de différents services liés à l' intégration des micros : conseil, organisation, migration, audit dans le domaine de la sécurité et des réseaux, et de différents services d' exploitation et de gestion : activités d' inventaire et de gestion de parc, d' assistance, et de recrutement-formation de responsables micros.

Les prestations d' inventaire et de gestion de parc font l' objet d' un partenariat avec Corporate Software dans le cadre de l' offre globale Kheops qui inclut la réalisation d' inventaire et la mise en oeuvre d' un système de gestion de parc basé sur les logiciels PC Census et Quetzal.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les atouts de Partner's reposent sur un positionnement spécifique de ses activités sur la micro-informatique, son savoir-faire et la qualité des prestations qui en découle et son indépendance vis à vis des fournisseurs.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés par Partner's sur le marché, découlent principalement d' une faible prise de conscience de l' importance de la gestion de parc. En outre le problème de coût se ressent car les utilisateurs ont peu l' habitude de recourir à ce type de mission de conseil et d' audit dans le domaine de la micro.

Orientations futures

L' évolution des besoins de l' entreprise va vers la décentralisation des micros et la mise en oeuvre de réseaux locaux. Cela conduira Partner's à une augmentation de son offre de support technique.
Pour la société, l' avenir passe par le développement de ses prestations actuelles avec davantage d' audit de réseau et de recrutement de managers. La montée des réseaux locaux devrait entraîner une baisse de la demande en matière
d' inventaire et de gestion de parcs. En revanche, les services de tuning devraient devenir plus pointus et d' ici trois ans, l' outsourcing devrait se développer pour toutes les prestations micros. Partner's envisage donc de construire une activité de Facilities Management à cette échéance.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

SAA

Cédex 59
92058 Paris La Défense
Tél : 47 67 08 32
Fax : 49 00 10 16

Présentation de la société

SAA a été créée voici trois ans sur un simple constat : les entreprises ont de plus en plus de difficultés à maîtriser les technologies nouvelles et l' évolution de leurs architectures de systèmes d' information. Afin de répondre à ces besoins, SAA a développé des prestations de conseil, audit, études et des séminaires spécialisés. SAA prévoit de réaliser 3 MF de chiffre d' affaires en 1992 sur ce créneau. Son domaine d' activité a conduit cette société à détecter très tôt les problèmes posés à l' entreprise par le développement souvent non maîtrisé de son parc de micros et par la nécessité de leur intégration au sein de l' informatique d' entreprise.

Panorama de l' offre

L' offre de SAA en matière de stratégie d' intégration des micros et de gestion de parcs et de réseaux et regroupée sous le terme générique de "PC Management". Elle consiste en une méthodologie permettant d' aborder ces problèmes de façon logique et rigoureuse et sur laquelle s' appuient toutes les prestations proposées : inventaire et gestion de parc, réalisation de bilan-diagnostic, de plans micros-réseaux et des séminaires. La méthodologie "PC Management" est en elle-même un produit commercialisé par SAA.

Pour la réalisation des inventaires, SAA utilise la gamme de logiciels Scancom, dont elle est distributeur exclusif, qui permettent de "scanner" automatiquement le détail d' une configuration matérielle et logicielle d' un PC ou d' un Macintosh, et de charger sans re-saisie les principaux logiciels de gestion de parc du marché (Quetzal, Parc Manager, Orqua, Supercenter...). Des relations sont entretenues avec les éditeurs de ces logiciels, Apsylog, Skipper...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les points forts de SAA résident dans une très bonne connaissance du domaine et une expérience importante acquise auprès de grandes et moyennes entreprises, concrétisée, formalisée et attestée par la méthodologie de PC Management et par la disponibilité d' outils logiciels permettant de garantir délais et résultats.

Freins rencontrés sur le marché

Dans les grandes entreprises, SAA constate que le développement d' une stratégie se heurte souvent à une inertie dans la remise en cause des solutions centralisées existantes et aux coûts induits par la restructuration souvent nécessaire des architectures de télécommunications en place.

Orientations futures

Dans le futur, SAA pense que les besoins des utilisateurs devraient porter davantage sur le conseil et les services très spécialisés en matière d' intégration de micros et d' architecture de système d' information à base de réseaux locaux. La société SAA va s' orienter à terme vers l' ingénierie de solutions spécifiques à la gestion de parc dont l' administration centralisée des réseaux et à plus court terme vers une offre d' assistance téléphonique et d' un package de "formation de base de l' utilisateur".

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

SKIPPER FINANCE TECHNOLOGIE

24 boulevard Poissonnière
75009 Paris
Tél : 48 24 97 02
Fax : 48 24 26 07

Présentation de la société

Skipper est une société connue dans les domaines financiers et qui s' est orientée depuis quelques années vers les problèmes techniques de gestion des différentes entités de l' entreprise. Forte de cette expérience, Skipper s' est engagée vers la prise en compte spécifique de la gestion de parcs informatiques.

Panorama de l' offre

Les prestations portent essentiellement sur la vente de progiciels de la gamme Orqua et les services associés qui représentent 3 MF de chiffre d' affaires en 1992. Cette offre s' adresse à tous les types d' entreprises, de la PME au grand groupe, à des niveaux d' intervention différents au sein des services généraux, DAF ou DI. Elle concerne les responsables qui éprouvent le besoin de gérer leur parc, d' établir leur inventaire, d' organiser le support technique, de mettre en oeuvre une hotline (Orqua/Parc Inventaire), de suivre tous les types de contrats financiers et des services (Orqua/Contrats), les commandes et les livraisons avec une gestion budgétaire (Orqua/Achats et Fournisseurs).
Orqua permet donc d' appréhender au quotidien et dans le détail, le cycle de vie des moyens de l' entreprise. Skipper offre aussi des services en matière de télémaintenance et d' identification de matériel avec son système de code à barre.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Le produit Orqua permet la gestion de tous les moyens : micros, minis, gros ordinateurs, mobilier... C' est donc une offre multi-produits, multi-plateformes d' utilisation, multi-base de données. De plus, signalons la possibilité de services complémentaires tels que le conseil, l' inventaire.

Freins rencontrés sur le marché

Le frein principal à la diffusion de ce type d' outils est principalement lié à la nécessité de remise en cause fondamentale de l' organisation ou carrément à l' absence d' organisation. Ce que les utilisateurs ont toujours du mal à concevoir pour leur propre structure.

Orientations futures

Skipper estime que la diffusion de tels types de produits doit se développer dans les entreprises et qu' ils seront amenés à prendre en compte d' autres domaines de gestion. De plus, Skipper recherche une synergie avec les cabinets de conseil, les sociétés de maintenance et les distributeurs.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

SLIGOS

Immeuble Ile de France
3 Place de la Pyramide
Cédex 49
92067 Paris La Défense
Tél : 49 00 90 00
Fax : 47 73 07 63

Présentation de la société

Sligos est l' une des toutes premières SSII européennes. Son métier consiste à aider les entreprises et les administrations à concevoir, développer, faire évoluer et gérer leurs systèmes d' information.

La volonté de Sligos est de s' orienter de plus en plus vers la prise en charge de prestations et de responsabilités plus globales. Celles-ci concernent le développement des projets, la refonte et la maintenance d' applications et l' outsourcing, avec une démarche qualité encore plus présente.

La particularité de cette SSII est d' avoir, parmi ses filiales, des sociétés spécialisées dans la distribution de matériel : D' une part, Managix (aujourd' hui devenue CCMX suite à sa fusion avec CCMC) dédiée à la vente de solutions informatiques pour les experts comptables et PME/PMI.
D' autre part, CMG qui possède une activité de distribution de matériel et de développement de services associés à la micro-informatique (maintenance, assistance, mise en service ...).

Panorama de l' offre

Sligos propose et met en oeuvre l' offre "Facilités Micro" composée d' une palette de services coordonnés permettant la prise en compte partielle ou totale de la micro-informatique d' entreprise, pour des parcs supérieurs à 500 micros.
Il s' agit d' une offre modulaire et packagée ayant deux grandes caractéristiques, à savoir la maîtrise et la souplesse. Cette offre peut aller d' une simple intervention ponctuelle au mandat de gestion.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Les modules couvrent les aspects conseil, aide aux choix technologiques, mise en oeuvre, assistance et support, formation et ressources humaines.
Il s' agit là d' une véritable offre au sens "Facilities Management" qui repose sur une convention de service avec engagement de qualité et de disponibilité.

Une autre offre intéressante à signaler concerne le "revamping d' applications en architecture client/serveur".

Au sein de la Sligos, la micro représente un chiffre d' affaires de 240 MF, hors matériel, tous types d' entreprises confondus. L' activité "Facilités Micro" pourra représenter dans les années à venir une quinzaine de MF ou plus selon l' accueil que lui réserveront les utilisateurs.

Principaux atouts

Sligos est l' une des rares SSII à disposer de l' ensemble des services nécessaires pour un FM global, y compris le financement grâce à sa maison-mère, le Crédit Lyonnais. Cependant, la société reconnaît que le processus de convergence de ces ressources n' est pas simple en interne.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins sont essentiellement liés à des problèmes humains dans les organisations (reprise de personnel, reclassement) et à la prise de conscience des coûts cachés.
Les concurrents se retrouvent être les constructeurs IBM, DEC qui arrivent avec une offre service.

Orientations futures

Sligos, considérant la micro-informatique comme une direction stratégique a commencé depuis déjà deux ans à se mobiliser autour de ce marché.
Elle tire aujourd' hui les bénéfices de son avance et structure l' offre de demain, qui reposera sur "une approche marketing de masse" engagée auprès des utilisateurs.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

SORBUS FRANCE

16 rue Jules Saulnier
BP 223
93523 Saint-Denis Cédex
Tél : 49 33 47 47
Fax : 48 09 95 39

Présentation de la société

La société s' est positionnée très tôt, dès 1986 sur le marché de la maintenance indépendante, spécialisée autour des micro-ordinateurs.
Ce n' est que depuis 1990, qu' elle a prolongé ses interventions vers la mini et la grande informatique. Sorbus France étant détenue à 50% par Bell Atlantic et 50% par ICL-Fujitsu, bénéficie du savoir-faire, du support technologique et de la crédibilité de son actionnariat.

Panorama de l' offre

Sur les 134 millions de francs de chiffre d' affaires réalisé en 1991 et qui devraient s' établir à 160 MF en 1992, la micro informatique représente 85 %. Les prestations sont proposées aux PME/PMI souvent via des acccords de partenariat avec les constructeurs (Dell, Tulip, Next, Sharp) et aux grands comptes qui, selon Sorbus, correspondent à des parcs de 150 à 15 000 micros. Ces grands comptes représentent 85% de la clientèle et bénéficient des prestations de Sorbus sous diverses formes contractuelles (forfait, personnalisation,...) y compris l' inventaire et la gestion de parcs.
Une incursion vers les réseaux se met en place progressivement intégrant une gamme complète de services : maintenance, helpdesk, conception et planification, gestion de projet LAN, conseil, installation, formation. Par ailleurs, depuis 1991, des services d' assistance utilisateurs avec une hotline orientée logiciel se développent pour représenter environ 5% du chiffre d' affaires.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Sorbus met en avant son concept du "management de la maintenance" qui repose sur la capacité, pour un interlocuteur unique, de fournir une large gamme de services sur une gamme étendue de matériels via une déclinaison d' offres contractuelles relativement riche.

Freins rencontrés sur le marché

Sur le marché de la maintenance, qui est au coeur de son activité, Sorbus est confrontée à une forte pression concurrentielle issue entre autres de SSII et de distributeurs alliés à des sociétés de maintenance indépendantes.

Orientations futures

Sorbus pense que, dans les trois ans à venir, la satisfaction des attentes de l' utilisateur final (formation, assistance, dépannage, ...) sera un point primordial.
Sorbus concentre aujourd' hui ses efforts vers le développement de plates-formes de services globaux en vue de satisfaire au mieux les utilisateurs et de constituer une solution intermédiaire entre la seule maintenance et le FM total. Dans une stratégie à cinq ans, la société compte s' orienter vers le Facilities Management.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

STAFF AND LINE

Immeuble Atria
2 rue du Centre
93885 Noisy Le Grand Cédex
Tél : 43 05 79 70
Fax : 43 05 82 22

Présentation de la société

Staff and Line est une société spécialisée sur le marché du management de parcs micro-informatiques. Elle réalise dans ce domaine le tiers de son activité (6 MF de chiffre d' affaires en 1992).
Staff and Line a des accords de partenariat avec des distributeurs ou des SSII , à qui elle apporte sa compétence PC Management en complément de ses prestations.

Panorama de l' offre

Staff and Line propose aux grandes entreprises des solutions complètes permettant d' assurer soit l' inventaire de leur parc, soit la mise en oeuvre d' une gestion de parc, soit enfin le suivi de l' utilisation d' un parc. Les prestations sont centrées sur trois logiciels :

- Check Up qui permet de réaliser des inventaires automatiques de PC, matériel et logiciel,

- Gestparc qui est un progiciel de gestion de parc,

- PC Audit permettant de suivre dans le temps l' utilisation qui est faite d' un PC avec un détail analytique très poussé par logiciel, tranche horaire d' utilisation, etc. C' est un véritable outil d' aide à la décision qui permet aux responsables d' orienter leur stratégie micro vers une meilleure productivité économique tout en contrôlant la sécurité micro-informatique.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les atouts de Staff and Line sont la possibilité d' une offre incluant services et outils afin de pallier le manque de moyens humains et de savoir- faire des entreprises. Par ailleurs, la gamme proposée est homogène et facilite l' exploitation et l' administration du parc.

Freins rencontrés sur le marché

Les freins rencontrés par Staff and Line dans la commercialisation de son offre, sont essentiellement dus au manque de sensibilisation à la nécessité de gérer un parc et parfois à la réticence de la part des responsables qui voient dans cette démarche la volonté d' imposer des "mouchards informatiques". La concurrence pour eux se situe du côté des sociétés de maintenance mais Staff and Line pense que celles-ci ne disposent ni des méthodologies, ni des outils adéquats.

Orientations futures

A terme, Staff and Line envisage de proposer aux entreprises davantage de conseil en gestion de leur micro informatique en attendant une offre FM micro...

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

THOMAINFOR-SPECTRAL

8 rue Grange Dame Rose
78140 Vélizy
Tél : 30 70 77 00
Fax : 30 70 78 70

Présentation de la société

Filiale à 100% de Thomson-CSF, Thomainfor-Spectral cumule la puissance logistique et le savoir-faire diversifié d' un des leaders de l' électronique industrielle. Sa mission est de maintenir, de protéger et d' aider à l' exploitation des sites informatiques multi-constructeurs et multi-environnements. Thomainfor, gérant pour ses clients tous les aspects de maintenance en matière de gros systèmes et de minis, s' est vers 1989 tout naturellement orientée vers les parcs de PC à la demande de ses propres clients. En 1992 , Thomainfor et Spectral s' unissent pour proposer des services plus complets, plus personnalisés donc mieux adaptés, évoluant autour de la maintenance. On retrouve là du conseil, de l' assistance à l' exploitation, de l' audit et de l' administration de parc, des réseaux locaux. Cette union conforte Thomainfor-Spectral dans sa position de première société de maintenance en France avec 950 MF pour 1992.

Panorama de l' offre

La maintenance représente 70% de son activité sachant que pour la micro seule, elle représente un chiffre d' affaires de 318 MF pour 1992.
L' offre complète PC représente en 1992, 400 MF et l' aspect cablage réseaux
50 MF sur 1992.
Cette offre s' adresse à des grandes entreprises (niveau Direction Informatique) ou à des PME/PMI (niveau Direction Générale), souhaitant se décharger de leur maintenance, pour se concentrer sur leur métier mais avec une volonté de faire appel à un spécialiste capable de suivre l' entreprise tout au long de son évolution.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Le point fort de Thomainfor-Spectral réside au niveau de son image forte et de sa dimension européenne. Par ailleurs, les bénéfices réalisés grâce aux économies d' échelle et couplés à un savoir-faire et à une compétence sont des atouts supplémentaires pour garantir et gérer un capital informatique sur le long terme.

Freins rencontrés sur le marché

Les difficultés rencontrées se situent autour de la vente de services associés à la maintenance, en raison des problèmes de coûts et de l' allongement du cycle d' achat.
La concurrence est représentée par des sociétés de maintenance telles que Sorbus, Tasq, ECS, LTA, La Française de Maintenance. Pour se démarquer et cibler des marchés plus porteurs de croissance , Thomainfor-Spectral a développé une offre de services réseaux étoffée qui s' articule autour des prestations suivantes : bilan technique, administration de réseaux, télé-surveillance, télé-administration de réseaux locaux, assistance technique téléphonique ou sur site.

Orientations futures

Thomainfor constate que les entreprises vont s' orienter dans les années à venir, vers une formule d' "achat à l' intervention" plutôt qu' un contrat de maintenance représentant un investissement coûteux par rapport à la valeur du matériel. L' objectif de la société est donc de vendre de "la consommation informatique" avec par exemple un choix dans un catalogue et une "télé-carte" destinée à ses clients qu' elle qualifie d' "associés". Aujourd' hui, Thomainfor-Spectral se positionne également avec une offre FM qui démarre avec 3% du chiffre d' affaires en 1992 mais qui devrait croître dans les trois années à venir et attendre 10% de celui-ci. Cette offre est constituée par :

- la reprise du matériel,
- la gestion du personnel informatique,
- la gestion, la maintenance et l' administration,
  donc une prestation globale à un coût global.

Enfin, les récentes négociations entre Thomainfor-Spectral et Arche Communication annoncent le renforcement de l' expertise dans le domaine de l' intégration et des services pour l' administration et la gestion de réseaux d' entreprises.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PROFIL DE SOCIETES

XP CONSEIL

105 boulevard Haussmann
75008 Paris
Tél : 42 68 17 16
Fax : 42 66 22 56

Présentation de la société

Fondée en 1984, XP Conseil s' est donné pour objectif d' apporter à ses clients une prestation de haut niveau :

- en organisation,
- en conception,
- en sécurité et qualité des systèmes d' information.

A l' heure où la sécurité de l' information n' est plus limitée à la grande informatique et que la France compte près de deux millions de micros, XP Conseil a mis au point une offre "Micro +", qui est une démarche méthodologique rigoureuse et complète pour aborder la sécurité des parcs micros.

La solution sécurité représente 50% du chiffre d' affaires de 14 MF pour l' année 1991, et l' offre micro atteint 10% de celui-ci.

Panorama de l' offre

L' offre "Micro +" est basée sur trois grands axes :
- méthodologie : cerner l' environnement,
- analyse du risque : isoler les fonctionnalités,
- spécifications à mettre en place : recommandations, organisation outils.

Cette prestation s' oriente vers des grands comptes dont les décideurs sont à 70% les responsables sécurité et à 30% les directeurs informatiques. Un parc n' est jamais sécurisé à 100%, d' où l' intérêt d' isoler les points stratégiques pour une meilleure sécurité.
XP Conseil propose également des prestations au niveau conseil, audit de sécurité, formation (mise en place du schéma directeur sécurité, plan qualité).

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Principaux atouts

Les points forts de XP Conseil se caractérisent par :

- son expérience dans la mise en place de l' organisation de la sécurité,
- sa capacité à fournir des outils d' aide à la décision, des logiciels pour du suivi de projets dans l'optique d' une amélioration de la sécurité.

Freins rencontrés sur le marché

Les concurrents directs sur ce marché sont représentés par les sociétés de conseil telles que PSI ou des vendeurs de produits tels que les sociétés qui commercialisent des logiciels anti-virus et sécurité.

XP Conseil semble avoir peu de relations avec d' autres offreurs du marché et joue peut-être trop la carte de l' autonomie.
Le frein le plus important rencontré sur le marché, est peut-être un intérêt limité en matière de sécurité micro, attitude qui, dans les années, à venir aura tendance à disparaître.

Orientations futures

Les trois années qui viennent vont voir se développer de plus en plus des interconnexions de réseaux tout azimut, ainsi que l' arrivée massive des portables,ce qui pose des problèmes de sécurité de plus en plus critiques. L' enjeu pour les utilisateurs va être de recourir de façon plus importante à des méthodes de sécurité.
XP Conseil se concentre sur l' offre permettant de faire évoluer l' organisation avec comme composante majeure, la sécurité, tout en prenant en compte les changements technologiques.
Pour cela, la société va intensifier ses capacités autour des nouvelles technologies. Par ailleurs, elle va rechercher une labélisation de produit avec un vrai niveau de sécurité de façon à dominer les "charlatans du marché".

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

VI

CONCLUSION

L' intégration et l' exploitation des parcs micros mobilisent bon nombre de responsables aujourd' hui dans les entreprises, tant chez les utilisateurs que chez les offreurs.
Cependant, le degré et la nature de la mobilisation des uns ne semblent pas être en phase avec l' implication des autres et il existe sur le marché, un décalage entre les utilisateurs et les fournisseurs.
Les premiers manifestent des besoins précis et progressifs, tandis que les seconds poussent vers une offre globale de type FM intégrant un maximum de prestations.
Face à cette relative inadéquation de l' offre et de la demande, il est nécessaire d' encourager de part et d' autre, les facteurs contribuant à un rapprochement.

Recommandations pour les utilisateurs

La maîtrise du phénomène micro se traduit par des réponses variées des entreprises selon leur secteur d' activité et les caractéristiques de leur organisation et la physionomie de leurs parcs. Les solutions mises en place laissent apparaître des recours évidents à des prestations externes. Cependant, l' attrait pour un service global est encore relativement modéré. En matière de Facilities Management, les utilisateurs français ne semblent pas encore arrivés au stade des Anglo-Saxons et, en particulier à celui des entreprises américaines.
Il n' existe pas sur le continent européen de "Jumbo contrats" tels que ceux signés aux Etats-Unis entre Kodak et Businessland, Blockbuster Video et DEC, Zale et ISSC (IBM Integrated Systems Solutions Corp.), SMC et EDS sans oublier le plus important entre General Electric et EDS qui porte sur 90 000 PCs et 500 millions de dollars sur cinq ans.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Plus proches, les exemples britanniques d' ICI, d' Unilever et de TSB sont rares à avoir passé le Channel ... du moins dans l' immédiat.
Dans un proche avenir, il n' est pas exclu que les utilisateurs ne reconsidérent avec intérêt de telles offres de FM. La plupart des fournisseurs sont en train de les affiner, certains d' entre eux font déjà leurs preuves sur quelques sites.

Ces offres, reposant sur de nouveaux modes "d' outsourcing", présentent des avantages financiers et fonctionnels plus importants pour les utilisateurs :

1. Elles favorisent l' homogénéité des équipements en place dans l' entreprise... En effet, le fournisseur, en devenant le centralisateur des achats de PC, encourage une compatibilité matérielle en même temps qu' il pousse vers la portabilité des logiciels car c' est son intérêt.
   Par ailleurs, les Directions Informatiques, en se déchargeant de ce rôle de "policier" si difficile à assumer, ne peuvent que restaurer les bonnes relations avec les utilisateurs.

2. Elles permettent de réaliser des économies d' échelle non négligeables en matière d 'achats d' équipements. Dès lors que la société qui traîte avec le constructeur pèse un poids proportionnel à celui de ses clients réunis, son pouvoir de négociation ne peut être que supérieur.

3. Elles mettent à disposition les expertises techniques nouvelles là où il faut et quand il faut. A titre d' exemple, avec la prolifération des réseaux, le maintien d' une compétence interne pour leur administration devient coûteux (Il faut en moyenne un administrateur pour 25 PCs en réseau). Un prestataire externe offre des conditions plus avantageuses.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Recommandations pour les fournisseurs

Les fournisseurs sont en bonne voie pour répondre aux attentes des utilisateurs. Cependant, le chemin vers les services micro est difficile et ils doivent procéder à un repérage qui leur évitera de réagir à l' improviste et de faire de faux pas. Aussi, les recommandations suivantes ont toutes comme postulat la nécessité d'une approche structurée au détriment de démarches empiriques et opportunistes.

- *Aux sociétés de services*, il est suggéré d' intégrer les services micro dans leur stratégie. Elles doivent leur consacrer les investissements nécessaires et rechercher des prestations à forte valeur ajoutée avec l' aide de partenariats et d' accords de sous traitance.
  La concrétisation d' une telle démarche se traduira donc par des offres claires, bien packagées et au positionnement marketing bien défini. Enfin, leur mise sur le marché par la force commerciale remportera l' adhésion des nouvelles cibles que sont les départements utilisateurs.

- *Aux sociétés de maintenance indépendantes*, il est conseillé de renforcer leur approche sélective des services micro (réseau, hotline, ...). L' offre consécutive doit être dissociée des prestations de maintenance traditionnelle. Elle doit être en phase avec les besoins des utilisateurs qu' elle peut satisfaire par un recours au partenariat si nécessaire.

RECOMMANDATIONS POUR LES OFFREURS

Sociétés de Services

- Intégrer la micro dans leur stratégie, leur marketing et leur démarche commerciale,

Sociétés de maintenance indépendantes

- Avoir une approche rigoureuse et spécialisée,

Editeurs

- Préparer l' offre de demain,

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

- *Aux auditeurs* s' ouvrent d' importants potentiels de conseils, s' ils ont la capacité d' élargir leur spectre d' intervention au système d' organisation global de l' entreprise. En matière de sécurité, la profession doit parvenir à obtenir un label de certification évaluant la qualité des prestations fournies autour des services micro. Pour les auditeurs, la croissance va de pair avec une recherche active de synergies et de complémentarités avec d' autres fournisseurs.

- *Aux éditeurs* revient la recommandation de préparer au plus vite l' offre de demain. Celle-ci devra tirer partie des nouvelles technologies (réseaux, télé-distribution) et cibler les utilisateurs au niveau départemental dans les entreprises.

- *Aux distributeurs*, de cultiver leur rôle unique de "single source" conciliant indépendance et orientation solution. Il leur faudra cependant surmonter quelques handicaps financiers et logistiques non négligeables et se concentrer sur des prestations à forte valeur ajoutée.

RECOMMANDATIONS POUR LES OFFREURS

Auditeurs

- Etendre les prestations au système d' information global,

Distributeurs

- Viser le statut d' "interlocuteur unique",

Constructeurs

- Bien concevoir l' offre "clé en main",

- Enfin, *aux constructeurs*, le déploiement de beaucoup de créativité et de talents sera nécessaire pour faire sauter le verrou de la partialité (peut-être iront-ils jusqu' à dématérialiser complètement "l' outil PC" au profit du service). Leur offre en services micro devra être dissociée de celle des autres plates-formes tant en termes de prix, de packaging que d' appellation.

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Quels que soient les fournisseurs, ils doivent s' attacher à ne pas brûler les étapes dans le marketing et la commercialisation de leur offre. Les services micro sont fortement dépendants du processus de downsizing, phénomène récent et loin d' être stabilisé. Ils en subissent eux aussi les aléas de la jeunesse et en conséquence, sont difficiles à mettre en place.
En tant que services, ils doivent intégrer des caractéristiques de souplesse, de flexibilité pour les utilisateurs, étant dédiés à la micro, ils doivent aussi être bien packagés.
La clé de la réussite pour les offreurs est là !!

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

ANNEXE A : QUESTIONNAIRE UTILISATEURS ETUDE INPUT FRANCE

"Les services d' intégration et d' exploitation/gestion de parcs de micros et de stations en France"

Partie signalétique

Nom de l' interviewé :

Fonction :

Société :

Coordonnées :

Téléphone :

Caractéristiques entreprise :

Secteur d' activité :

Effectif :

Chiffre d' affaires :

Type d' informatique centrale (Unités centrales, OS, réseaux) :

Nature des applications (gestion scientifique/technique)

_____

_____

_____

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

1ère partie :

Importance de la micro-informatique des entreprises et du rôle des PC et des stations

Q1.1 Quelle est la physionomie de la micro-informatique dans votre entreprise aujourd' hui ? Pouvez-vous décrire brièvement celle-ci en termes d' organisation et de fonctionnement.

Q1.2 Pouvez-vous préciser approximativement l' importance du parc installé dans votre entreprise ? Quelle est la proportion de machines connectées (site central, local ou départemental) ? Avez-vous une idée du taux de pénétration des micro-ordinateurs et stations par personne ?

	1992	1995
Parc installé de micros et stations	_____	_____
dont stations	_____	_____
% connectés site central	_____	_____
% connectés départemental ou LAN	_____	_____
% non connectés	_____	_____
Nombre de micros/stations par personne		

Nombre de marques de micros différents en parc :

Nombre de réseaux locaux installés :

Types de réseaux installés :

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Q1.3 Qui a la responsabilité de ces machines ?

Responsabilité technique : _____

Responsabilité budgétaire : _____

Existe-t-il une structure dédiée à la micro : _____

Nombre de personnes ?
Comment est-elle organisée ?
Rattachée à qui ?
Que fait-elle ?

	elle-même	sous-traitance interne	sous-traitance externe
a. les achats			
b. les installations			
c. la formation des utilisateurs			
d. la maintenance			
e. l' assistance technique des utilisateurs			
f. le développement de programmes			

Q1.4 Quel est le budget total ?

	1992	Taux de croissance/an d' ici 1995
Budget		
Investissement :		
Fonctionnement/Exploitation :		

Que comprend-t-il ?
(maintenance, salaire des équipes micros)

Quelle part de sous-traitance externe ?

Existe-t-il une procédure budgétaire ?
Est-elle centralisée ?

Existe-t-il une préconisation (catalogue) ?

Les achats sont-ils centralisés ?

Y a-t-il refacturation interne des prestations ?

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Q1.5 Existe-t-il un plan micro dans l' entreprise ?

La micro est-elle prise en compte au sein du schéma directeur ?

Y a t-il une stratégie de Direction Générale propre à la micro-informatique ? Si oui, laquelle ?

2ème partie :

Les préoccupations actuelles et sous-traitances

Q2.1 Quelles sont les principales préoccupations rencontrées aujourd' hui relatives à ces populations de micros et stations ?

Q2.2 Quelles en sont les principales raisons ?

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Q2.3 Parmi les points suivants, quels sont ceux qui vous semblent peu prioritaires (+), assez prioritaires (++), très prioritaires (+++) aujourd' hui et qui donnent lieu à la sous-traitance ? Précisez à qui.

	degré de priorité	sous-traitance/qui ?
1. Mise en place d' une organisation adaptée aux micros		
2. Conseil/audit		
3. Amélioration des relations entre les utilisateurs et la DI		
4. Cohérence des choix micros et réseaux avec le SI		
5. Evolution de l' architecture des réseaux locaux et généraux		
6. Progiciels (SGBDR, AGL)		
7. Assistance technique/Développement micro		
8. Migration (DOS vers Windows, OS/2, Unix)		
9. Sécurité d' accès/Sauvegarde		
10. Lutte contre les virus		
11. Formation des utilisateurs		
A. Financement des achats, renouvellement		
B. Installation du poste de travail		
C. Maintenance (télé-maintenance)		
D. Mise à jour des logiciels (télé-distribution)		
E. Lutte contre le piratage (licence)		
F. Inventaire du parc/gestion du parc		
G. Administration et supervision des réseaux		
H. Mise à la disposition des données centrales (downloading,...)		
I. Support et assistance aux utilisateurs (hotline)		
J. Ressources humaines (spécialiste)		
K. Relations avec les fournisseurs (négociation, prix, garanties)		
L. Assurance des micros (portable)		

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Q2.4 Comment assurez-vous la gestion de votre parc micro ?

a. logiciel développé en interne ? _____

b. logiciel acheté dans le commerce ? _____

c.méthodes traditionnelles _____

Q2.5 Si vous n' envisagez pas d' aide externe pour vous assister dans l' intégration et/ou la gestion de vos parcs de PC et stations, pourriez-vous expliciter quelles sont vos raisons ?

_____

_____

_____

3ème partie

Stratégie face aux services

Q3.1 Dans les trois prochaines années, quels sont les enjeux que va rencontrer votre entreprise dans le domaine de la micro-informatique (productivité, services transversaux, communication, downsizing, image plus moderne) ?

_____

_____

_____

Q3.2 Quels besoins seront liés à ces enjeux ?

_____

_____

_____

Q3.3 D' ici 1995, qu' attendez-vous de la sous-traitance ? (voir liste)

_____

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Q3.4 Que pensez-vous d' une offre sous forme de "service global et forfaitaire" (type FM) incluant du matériel, du support à l' utilisateur final et proposée comme un service à un prix fixe annuel ?

Pensez-vous qu' un service limité de FM par exemple : installation + assistance + maintenance vous conviendrait mieux à court terme ?

Q3.5 Pour une telle offre, à quels prestataires vous adresseriez-vous ?

a. constructeurs

b. distributeurs

c. SSII

d. sociétés de maintenance

e. sociétés de leasing

f. éditeurs de logiciels

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

ANNEXE B :QUESTIONNAIRE FOURNISSEURS ETUDE INPUT France

"Les services d'intégration et d'exploitation/gestion de parcs de micros et de stations en France"

Partie signalétique

Nom du responsable:
Fonction:
Société :
Coordonnées :

Téléphone :

Chiffre d'affaires :
- France 1991 :
- France 1992 :

Effectif France:

Société mère :
Actionnaires :
Filiales :

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PARTIE A

Identification des fournisseurs, importance de leur offre

Q A.1 Avez-vous dans votre offre des prestations de services qui soient destinées à des grandes entreprises pour l'intégration et la gestion de leurs parcs de micros et stations ?
❑ oui ❑ non

Q A.2 Comment définissez-vous la notion de parc ou de flotte de micros ou stations?

Q A.3 Pourquoi êtes-vous présent sur ce segment de marché des services autour de parcs micro? Recherchez-vous une complémentarité, une synergie, une diversification (précisez).

Q A.4 A quels types de prestations, parmi celles énumérées ci-dessous, votre offre en services autour des parcs micros s'apparente-t-elle ?

Services d'Intégration :
❑ Conseil, organisation
❑ Conception d'architecture
❑ Choix technologique Autres : .....
❑ Aide au développement
❑ Mise en oeuvre, migration
❑ Sécurité
❑ Réseaux

Services d'exploitation et de gestion :
❑ Financement
❑ Installation
❑ Maintenance
❑ Inventaire Autres : .....
❑ Support utilisateurs
❑ Administration réseaux
❑ Formation
❑ Ressources humaines

Q A.5 Quelle est l'importance de cette offre en termes de chiffre d'affaires ?

en 1991 : ..... en 1992 : ..... Fen 1995 : ..... F

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PARTIE B

Caractéristiques de l'offre de services autour des parcs de micros & stations

Q B.1 Comment se décompose votre offre de services dédiée aux parcs de micros.
Veuillez préciser son poids en % du CA réalisé en 1991en France ?

- Matériel :
- Logiciel :
- Progiciel :
- Services :

si Assistance technique, précisez le nombre de personnes :
si Facilities Management, précisez le % sur le total du CA :

Q B.2 Pourriez-vous nous délivrer pour chaque principale composante de vos prestations des détails quant à :

Nom/appellation	Date de création	CA réalisé en 91	Estimation 92
Offre n°1			
Offre n°2			
Offre n°3			

Q B.3 Quelles relations commerciales avez-vous avec vos partenaires (en cas de canaux indirects, intégrateurs, SSII, distributeurs...) ?

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PARTIE C

Cibles de marchés visées et positionnement de chaque offre

Les questions figurant en partie C doivent ***impérativement*** *être complétées pour chaque offre distincte.*
En cas d'offres multiples (ex : produit d'inventaire et conseil et assistance en sécurité), veuillez utiliser autant de fiches descriptives, tirées sur papier de couleur, que d'offres différentes..

OFFRE N°1

Q C.0 Pouvez-vous décrire brièvement l'origine et les fonctionnalités de cette offre (joindre toute brochure utile)

Q C.1 Qui ciblez-vous sur le marché pour cette offre n° 1 ?

types d'entreprises :

types de décideurs :

Q C.2 Pourriez-vous nous citer quelques références parmi vos principaux clients ?

Q C 3 Quelles sont les motivations qui ont conduit, selon vous, les utilisateurs à recourir à vos services ?

Q C.4 Quels freins avez-vous rencontrés dans vos négociations avec vos prospects ?

Q C.5 Quels sont vos concurrrents directs sur les diverses composantes de votre offre ?

Q C.6 Quels sont vos atouts vis à vis d'eux ?

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

PARTIE D

Tendances et évolution

Q D.1 Quels seront selon vous les futurs besoins des utilisateurs dans les trois prochaines années?

Q D.2 Quels types de services n'offrez-vous pas aujourd'hui et pensez-vous développer pour répondre à ces besoins?

INPUT VOUS REMERCIE DE VOTRE COOPERATION

Copyright 1992 par INPUT-Reproduction interdite

A propos d' INPUT

INPUT, société Internationale, leader dans l'analyse des Marchés des Services liés aux Technologies de l'Information, délivre des études marketing et du conseil à l'ensemble des prestataires impliqués sur ces marchés.

Depuis sa création en 1974, INPUT analyse en permanence les différents segments du marché—prestations intellectuelles et de traitement, logiciels système et applicatifs, systèmes clé en main, services de réseau, services client, intégration de systèmes, FM—et leur pénétration par secteur vertical (banque, assurance, industrie, distribution).

Les interventions d'INPUT peuvent satisfaire des besoins d'informations opérationnels, tactiques et stratégiques (analyse de concurrence, attentes d'utilisateurs, potentiel de marché, recherche de partenaire...).

Les ressources d'INPUT sont accessibles sous forme de souscription à des programmes annuels, d'acquisition d'études multi-clients, de recherches spécifiques et confidentielles, de participation aux conférences spécialisées, d'abonnement à des newsletters.

La société compte plus de 100 personnes dans le monde dont une cinquantaine de consultants, experts sur les Marchés des Logiciels et Services.

INPUT bénéficie de références de clients notoires et parmi les plus importantes sociétés mondiales dont elle accompagne depuis de nombreuses années la croissance.

Bureaux

Amérique du Nord

San Francisco
1280 Villa Street
Mountain View, CA 94041
U.S.A.
19.1.415 961 3300
Telécopie 19.1.415 961 3966

New York
Atrium at Glenpointe
400 Frank W. Burr Boulevard
Teaneck, NJ 07666
U.S.A.
19.1.201 801 0050
Telécopie 19.1.201 801 0441

Washington, D.C.
1953 Gallows Road, Suite 560
Vienna, VA 22182
U.S.A.
19.1.703 847 6870
Telécopie 19.1.703 847 6872

International

London
17 Hill Street
London W1X 7FB, Grande-Bretagne
19.44.71 493 9335
Telécopie 19.44.71 629 0179

Paris
24, avenue du Recteur Poincaré
75016 Paris, France
(1) 46 47 65 65 Telécopie (1) 46 47 69 50

Frankfurt
Sudetenstrasse 9
W-6306 Langgöns-Niederkleen, Germany
19.49.0 6447 7229 Telécopie 19.49.0 6447 7327

Tokyo
Saida Building
4-6, Kanda Sakuma-cho
Chiyoda-ku, Tokyo 101, Japon
19.81.3 3864 0531
Telécopie 19.81.3 3864 4114